

MEHILÄINENS
ÅR

20
18



MEHILÄINEN

Året i korthet

Mehiläinen är ett välkänt och respekterat privat hälsovårds- och socialtjänstföretag i Finland. 109-åriga Mehiläinen är en snabbt utvecklande och växande vägvisare inom sitt område. År 2018 präglades av stark tillväxt och utveckling för Mehiläinen.

NYCKELTAL 2018

Omsättning
(mn euro)

915,9



Antal kunder i hela
Mehiläinen över

1,2 miljoner



Omsättningsökning

21,2%

Antal anställda och
yrkesutövare över

18 800

Läkarbesök
producerade av
Mehiläinen över

2,8

miljoner

Antal enheter över

440



Klientplatser inom
omvårdnadstjänster över

6 000

Cirka **11** miljoner
besök på webbplatsen
mehilainen.fi



Innehåll

Året i korthet	3
VD:ns översikt	6
Privata hälsotjänster	8
Offentliga hälsotjänster	16
Offentliga socialtjänster	20
Personal	25
Ansvarsfull kvalitet	28
Mehiläines ledning	32
Nya ägare i Mehiläinen	34
Nyckeltal och skatteavtryck	35

ÅR 2018



Hälsovårds- och socialtjänster för hela Finland

Mehiläinen erbjuder sina kunder olika heltäckande social- och hälsovårdstjänster på över 440 verksamhetsställen i hela landet. Vi betjänar privat-, försäkrings-, företags- och kommunkunder.

MEHILÄINENS TJÄNSTER

Privata hälso-tjänster

- Läkartjänster
- Diagnostik
- Operationer
- Tandvård
- Arbetslivstjänster

Offentliga hälso-tjänster

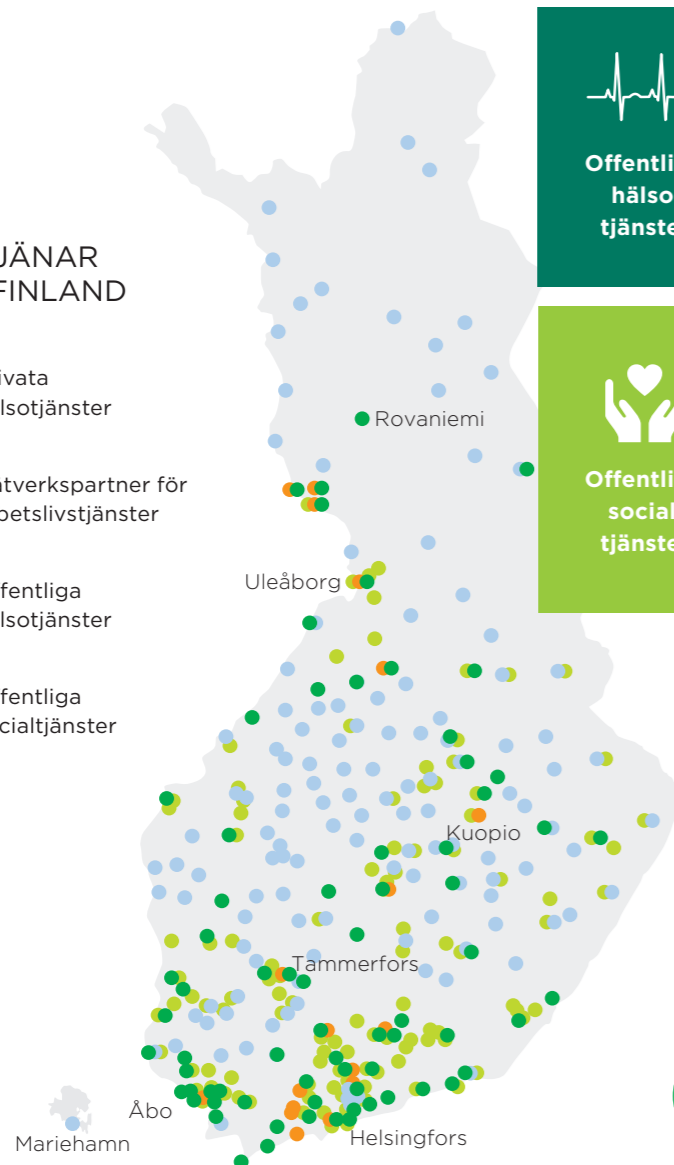
- Hälsostationer med fritt kundval
- Utkontraktering och köpta tjänster
- Offentlig mun hälsovård
- Jourtjänster och personaltjänster
- Hemtjänster

Offentliga social-tjänster

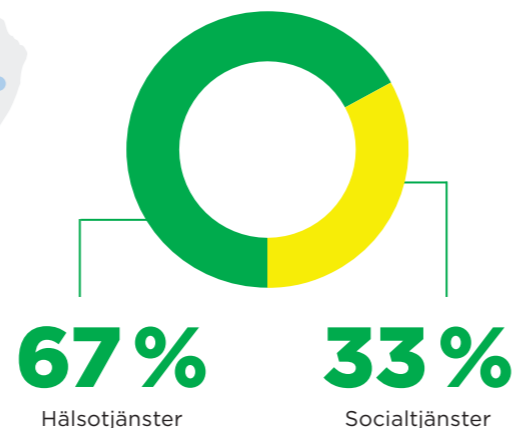
- Boendetjänster för äldre
- Boendetjänster för personer med funktionsnedsättning
- Psykisk rehabilitering
- Institutionstjänster inom barnskydd
- Öppenvård inom barnskydd

VI BETJÄNAR HELA FINLAND

- Privata hälso-tjänster
- Nätverkspartner för arbetslivstjänster
- Offentliga hälso-tjänster
- Offentliga socialtjänster



TOTAL FÖRSÄLJNING 2018



Mehiläinenens grundläggande uppgift är skapa bättre hälsa och välmående i Finland tillsammans med våra kunder och samarbetspartner. Hög kvalitet, utmärkt kundupplevelse, effektivitet och en kontinuerlig utveckling av verksamheten baseras på våra värderingar och vårt kundlöfte.

VÅRA VÄRDERINGAR

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

VÅRT KUNDLÖFTE

- Vi underlättar betjäningen
- Vi betjänar omfattande
- Vi bemöter individuellt

MED ÖVER 100 ÅRS ERFARENHET

Mehiläinenens expertis grundar sig på vår 109-åriga historia. Den börjar år 1909, då Sairaala O.Y. Mehiläinen grundades. Mehiläinen fick sitt namn efter ett helande sagoväsen i Kalevala. Mehiläinen flyttade till det nuvarande verksamhetsstället i Tölö, Helsingfors på 1930-talet och etablerade sin roll med att främja finländarnas hälsa och välbefinnande.

Mehiläinen växte till en riksomfattande aktör i början av 2000-talet genom flera företagsförvärv och en mångsidigare verksamhet. Utöver privata hälsovårdstjänster har Mehiläinen blivit kvalitetsledande och vägvisare bland annat inom socialtjänster och hälsostationstjänster inom fritt kundval. Mehiläinen förnyar hälso- och sjukvården genom att utveckla nya digitala tjänster och avtalsmallar baserade på effektivitet.





Janne-Olli Järvenpää

VD:NS ÖVERSIKT

Ett betydelsefullt år för Mehiläinen

Ar 2018 var händelserikt för Mehiläinen. Under 2018 genomfördes ett nytt ägararrangemang i Mehiläinen. Kapitalinvesteringsbolagen KKR och Triton sålde sina ägarandelar och ny huvudägare blev det internationella kapitalinvesteringsbolaget CVC Capital Partners i augusti 2018. Samtidigt ökade det finländska ägarskapet i Mehiläinen avsevärt. Vid sidan av Varma, Ilmarinen och LokalTapiola blev även Statens Pensionsfond i Finland samt pensionskassorna Apotekens Pensionskassa och Valion Eläkekassa ägare i Mehiläinen. Även ledningens och personalens innehav utökades.

Starkt ekonomiskt resultat och positiva framtidsutsikter

Mehiläinen-koncernens omfattning fortsatte öka och överträffade målen som ställts upp för året. Omsätt-

ningen för 2018 var 915,9 miljoner euro, en ökning med 21,2 procent från året innan. Det operativa rörelseresultatet för 2018 var 108,1 miljoner euro, en ökning med 16,5 procent från 2017 års nivå. Vid utgången av 2018 sysselsatte Mehiläinen redan över 18 800 anställda och yrkesutövare. Mehiläinen utsikter för 2019 är positiva. Vår omsättning torde öka till över en miljard euro på grund av redan genomförda tillväxtprojekt.

Utmärkt kundupplevelse och kontinuerlig kvalitetsutveckling

I enlighet med vårt kundlöfte bemöter vi våra kunder individuellt, betjänar dem på ett omfattande sätt och utvecklar kundupplevelsen och kvaliteten kontinuerligt. Vi lyckades i detta arbete under 2018. I Taloustutkimus undersökning om företagsimage fick Mehiläinen bran-

”

Kundupplevelsen hos Mehiläinen låg kvar på en utmärkt nivå år 2018. Vi fortsatte även satsa på kvalitetsarbetet.

schens bästa betyg i vårdkvalitet samt läkarnas och personalens yrkeskunskap. NPS-indexet för våra läkar- och tandläkarcentraler låg på en utmärkt nivå, 88, under året.

Under året införde vi ett företagsansvarsprogram som omfattar hela bolaget och utvecklade beredskapen att uppfylla kraven i EU:s dataskyddsdirektivet och kraven på förvaltningen i ett börsnoterat bolag. Inom vårdtjänsterna utvecklade och införde vi ett heltäckande kvalitetsindex, utifrån vilket vi tar det kundorienterade arbetet i vardagen vidare. Inom hälsotjänsterna införde vi även nya indikatorer för värdeffektivitet och kvalitetskontroll, där yrkespersoner kan utnyttja resultaten via en mobilapp.

Vi lanserade tjänsten Radar för välmående, som utnyttjar artificiell intelligens, för företagshälsovårdstjänster och utvecklade fortsatta vårdstigar i MinMehiläinen. Digikliniken, som fungerar som en del av MinMehiläinen, finns i allt fler finländares ficka - antalet användare och deras familjemedlemmar är redan över 270 000. Vid sidan av privatfinansierade tjänster startade vi även digitala tjänster i våra offentliga hälsotjänster. Under året satsade vi även på att utveckla våra yrkespersoners kunskaper och färdigheter genom utbildning och inläring i arbetet.

Tillväxt och utveckling i alla affärsverksamheter

Omsättningen för Mehiläinenns privat anordnade och finansierade hälsotjänster ökade i huvudsak organiskt med över tio procent från året innan. Bakom tillväxten finns i synnerhet den starka tillväxten inom Mehiläinenns Arbetslivstjänster

samt ett utmärkt strategiskt samarbete med de viktigaste försäkringsbolagen. Även våra tandläkartjänster växte genom både jämförbara enheters omsättning och genom nya enheter. Vi utvecklade nya digitala tjänster och gjorde vårdkedjorna snabbare med försäkringsbolagen. Vi gjorde även betydande investeringar genom att öka antalet läkarstationer med nio nya enheter, genom att förnya befintliga mottagningars lokaler och genom att ta i bruk ny magnetröntgenutrustning.

Mehiläinenns offentligt finansierade hälsotjänster växte mycket kraftigt genom nya, betydande avtal. Sommaren 2018 tog vi över ansvaret för primärvården i kommunerna i Havslapland och största delen av funktionerna i Länsi-Pohja centralsjukhus. Vi startade även det första välfärdscentret som drivs med en alliansmodell i Tesomaområdet i Tammerfors.

Mehiläinenns socialtjänster fortsatte sin starka tillväxt både organiskt och genom företagsförvärv. Under 2018 lät vi bygga över 700 nya boendeplatser för äldre, handikappade och rehabiliteringspatienter inom mentalvården, vilket är mer än någonsin inom bolagets historia. Vi utökade Hoiva Mehiläinenns servicenätverk med cirka 600 boendeplatser genom flera mindre företagsförvärv. Inom Familiar, som erbjuder barnskydds- och familjetjänster, gjorde vi fem företagsförvärv och öppnade tre nya enheter.

Tack!

Jag vill rikta ett varmt tack till våra kunder, samarbetspartner och Mehiläinenns anställda och yrkesutövare för ett fint år 2018.

Janne-Olli Järvenpää

Privata
hälso-
tjänster

- Läkartjänster
- Diagnostik
- Operationer
- Tandvård
- Arbetslivstjänster

Bra vård snabbt

Mehiläinens läkarcentraler och sjukhus erbjuder högklassiga hälsotjänster till kunder i alla åldrar. Tjänsterna utvecklas kontinuerligt för att svara mot kundernas föränderliga behov och framtidens trender inom hälsobranschen.

Hälsotjänsterna befinner sig i förändring. Digitala tjänster som används dygnet runt ersätter allt oftare ett traditionellt läkarbesök. Man vill få vård snabbt i stället för att köa. Fokus håller på att skifta från reaktiv behandling av sjukdomar mot förebyggande och stöd för hälsa och välbefinnande. Samtidigt betonas kundorientering och individens egen roll i förebyggandet och en lyckad vård.

Allt mer vikt fästs också vid hälsotjänsternas kvalitet och effektivitet. Artificiell intelligens är allt oftare läkarens arbetspar i syfte att säkerställa en jämn kvalitet i patientarbetet. Indikatorer för kvalitet och kundupplevelse, till exempel rekommendationsindexet NPS, offentliggörs öppet. Detta gör det möjligt för kunden att göra val baserade på mätbara data mellan olika tjänsteproducenter.



Mehiläinens tjänster i framkant i utvecklingen

Mehiläinen är en vägvisare i branschen som utvecklar och erbjuder kunderna högklassiga hälsotjänster som svarar mot deras önskemål och föränderliga behov.

Det är enkelt att uträtta ärenden med oss. Vi erbjuder heltäckande tjänster nära våra kunder på våra läkarcentraler och sjukhus i hela Finland. Kundernas vardag blir smidigare med nättjänsten och mobilappen MinMehiläinen samt Digikliniken som fungerar som en del av dem. Via Digikliniken kan en yrkesperson inom hälso- och sjukvården nås snabbt dygnet runt, oavsett var man befinner sig. Det är också enkelt att hantera hälsouppgifterna: i MinMehiläinen visas undersöknings- och behandlingsuppgifter, inklusive röntgen- och magnetbilder. I samband med 11 Mehiläinen-läkarcentraler finns även tandläkarmottagningen Hammas Mehiläinen.

Vi investerar ständigt i att utveckla våra tjänster och göra dem mångsidigare. Under 2018 tog vi i bruk bland annat nya magnetundersökningsenheter i Björneborg och Jyväskylä samt en datortomografiapparat i Mehiläinen NEO i Åbo. Inom laborietjänster främjar vi bland annat användningen av högklassiga genundersökningar. Vi är till exempel de första i Finland att erbjuda våra kunder fertilitets-testet Fertify™.

Du och din familj i kärnan för vår verksamhet

På Mehiläinens mottagning får kunderna omfattande betjäning. Hos oss får hela familjen god vård. **Tero Kontiokari**, barnläkare på Mehiläinen, sammanfattar betydelsen av individuellt bemötande och lyssnande vid en mottagningsituation så här:

”Det är viktigt att lyssna, av många anledningar. Barnet och föräldern får ett förtroende för att deras behov beaktas. Vi är alla individer, och det är omöjligt att gissa på förhand vilket stöd de som kommer till mottagningen behöver. Därför måste jag hålla ögonen och öronen öppna i mitt arbete och läsa situationen så smidigt som möjligt.”

År 2018 var fullt av höjdpunkter

2018 var ett år av tillväxt för Mehiläinens privata hälsotjänster. Antalet läkarbesök inom läkarcentral-, sjukhus- och arbetslivstjänster uppgick till över 1,8 miljoner under året. Tillväxten påskyndades av bland annat det utmärkta strategiska samarbetet med LokalTapiola. Samarbetet har förbättrat kundservicen, påskyndat vårdkedjor samt möjliggjort utvecklingen av nya digitala tjänster – till exempel distansläkartjänsten HälsoHjälpen för LokalTapiolas kunder.

Även flera företagsförvärv bidrog till tillväxten. Bland annat blev Borgå Läkarcentral samt Vakka-Suomen Lääkärikeskus i Nystad en del av Mehiläinen under året. Vårt servicenätverk utökades geografiskt även genom helt nya enheter. Vi öppnade nya läkarcentraler i bland annat Järvenpää och S:t Michel. I sin helhet växte vårt servicenätverk under året med nio nya enheter.

MEHILÄINENS LÄKARCENTRALER OCH SJUKHUS

- 57 läkarcentraler och över 70 företagshälsostationer erbjuder allmän- och specialistläkartjänster samt företagshälsövårdstjänster i hela Finland.
- MinMehiläinen och Digikliniken betjänar på nätet och mobil.
- 11 sjukhus ger operativ behandling bland annat inom ortopedi, öron-, näs- och halssjukdomar samt allmän kirurgi.
- Felicitas Mehiläinen erbjuder fertilitetsbehandlingar.
- Över 750 000 kunder under 2018



SOM KUND I MEHILÄINEN

Tillbaka till motionsspåret efter rätt diagnos

I december 2017 slutade Timo Tuuris löprunda med en knäskada som satte stopp för den aktiva idrottarens vardag. Mehiläinens volytmografimetod ledde till rätt behandling och återställde arbetsförmågan snabbare än väntat.



Jari Salo och Timo Tuuri

För fysioterapeut **Timo Tuuri**, 42, i Ilmajoki är motionen en livsstil. Den tidigare VM-brottaren har sprungit maratonlopp, går på gym och tävlar i FM i pull-ups. När löprundan i vinterhalkan slutade med ett smärtsamt fall och att det högra knäet vreds i december 2017, gav smärtan inte efter och den aktiva vardagen stannade upp.

Hos läkaren föreslog man först en omfattande ledbandsoperation som skulle kräva en lång återhämtningstid. Timo ville ändå ha en annan åsikt och uppsökte i mars 2018 specialistläkaren i ortopedi och traumatologi **Jari Salos** mottagning på Mehiläinen i Tölö.

"Från mitt arbete visste jag att Jari Salo är en av de ledande läkarna inom området, med specialkunskap om broskskador. Jag hade även hänvisat mina egna kunder till honom", säger Timo.

I löpskick på en månad

På Mehiläinen fick Timo remiss till volytmotografi i stället för magnetröntgen. Jari Salo har utvecklat avbildningsmetoden med mycket hög upplösningsförmåga på Mehiläinen sedan 2013. Metoden används vid ortopedisk avbildning samt på både utländska och finländska centralsjukhus.

Tomografin visade att det fanns en meniskskada i knäet, som skulle bli bättre med en avsevärt mindre operation än planerat. Det främre korsbandet såg helt ut på bilden och brosket såg bra ut. Mehiläinen samarbetspartner LokalTapiola gjorde betalningsförbindelsen snabbt, och Timos operation ägde rum i april. Han överraskades av hur snabbt han återhämtade sig.

"Två dagar efter operationen tog jag av misstag ett par löpsteg för att hinna över vägen och blev nästan lite skrämmd av hur bra benet kändes. Jag var tvungen att påminna mig själv om att ännu ta det lugnt", säger Timo med ett skratt. Han kunde också återvända till arbetet nästan genast.

"Sex veckor efter operationen deltog jag i min första löptävling, som gick fint", säger Timo. Smärtan har inte kommit tillbaka.

Omfattande betjäning

Enligt Jari Salo är fallet ett bra exempel på betydelsen av en tidig diagnos. "Rätt diagnos sparar såväl kostnader som patientens tid och arbetsförmåga. Det är svårt att korrigera en felaktig operation i efterhand", säger han.

Det finns fortfarande skäl att operera traumatiska meniskrupturer som visar symptom.

"Med moderna avbildningstekniker kan man skilja dem från degenerativa skador noggrannare än tidigare. Då kan behandlingen inriktas bättre och patienten kan igen röra sig aktivt", konstaterar Jari.

Timo Tuuri säger sig vara mycket nöjd med slutresultatet och berömmar den smidiga vården. "Som en jäktad företagare uppskattar Mehiläinen omfattande betjäning. När jag åkt 400 kilometer till Helsingfors, sköttes ortopedbesöket, avbildningen och beslutet om operation på en och samma gång. Jag vågar nästan säga att jag inte kommer på hur vården kunde ha varit bättre."



Digikliniken är alltid öppen

Hej! Problemet är en ögoninflammation som kräver antibiotikadroppar. Telefonens kamera är så dålig att bilden som jag tagit med den knappast gör någon nytta. Symptomen är rodnad i ögat, att ögat rinner, en känsla av skräp i ögat och ögat kliar.

Anna Sipilä
MD, Företagsläkare

Hej! När började dina symptom? Ser du normalt? Har du smärta i ögonen eller är de ljuskänsliga?

Började igår, förra veckan hade mitt barn en inflammation som jag tror har smittat. Synen är normal, ingen ljuskänslighet eller smärta.

Anna Sipilä
MD, Företagsläkare

Det verkar som en begynnande ögoninflammation som det lönar sig att börja behandla med antibiotikadroppar. Jag har gjort ett e-recept om det (Oftan Akvakol) och du kan hämta det med ditt FPA-kort på vilket apotek som helst. Om dropparna inte hjälper, rekommenderar jag att du går till mottagningen.

OK, tack. Har dropparna samma styrka för vuxna som för barn? Jag funderar främst om jag kan ge samma droppar, om någon av barnen skulle få samma symptom?

Anna Sipilä
MD, Företagsläkare

OK. Ja, styrkan är den samma! Och du kan absolut ge samma droppar.

OK, jag åker och hämtar dropparna. Tack så mycket för bra service, ha en bra dag.

Anna Sipilä
MD, Företagsläkare

Varsågod!

Diskussionen ägde rum på Digikliniken i mobilapplikationen MinMehiläinen.



En ny riktning för arbetshälsa

Förändringar i arbetslivet medför även förändringar inom företagshälsovården. Vid sidan av traditionella lösningar behövs framförhållning, nya kontaktkanaler och analys.

Den finländska företagshälsovårdsmodellen är unik. Vi stödjer arbetsplatser i att främja ett hälsosamt och säkert arbete och tillhandahåller tjänster som stödjer personalens arbetsförmåga samt sjukvårdstjänster. Reaktiviteten är en utmaning för en nuvarande helhet. Vi agerar ofta först när situationen redan är akut.

I arbetslivets förändring behöver även de tjänster som stödjer förändringen förnyas. I moderna företagshälsovårdstjänster som Mehiläinen erbjuder betonas engagemang och individens aktiva roll, digitala tjänster, datastyrning, kostnadseffektivitet samt kvalitet och en gemensam resultatbedömning.

Teknik är en förändringskatalysator

Den tekniska utvecklingen skapar nya metoder bland annat för att effektivt screena risker för arbetsförmågan och arbetshälsan samt förutse förändringar i individens eller arbetsplatsens situation tidigare genom algoritmer som förenar olika faktorer. Detta skapar förutsättningar för att erbjuda mer träffsäkert stöd än i nuläget. Mehiläinenns nya verksamhetsmodell Radar för välmående, som förutser arbetsförmågan genom att utnyttja artificiell intelligens, fungerar med denna princip. Den ger företagshälsovården ett nytt sätt att identifiera hot om sänkt arbetsförmåga och erbjuda stöd för att förbättra välbefinnandet.

Genomslag skapas genom samarbete

Under 2018 tog vi på Mehiläinen fram nya typer av tjänstehelheter där databaserad framförhållning förenas

med moderna tjänster som främjar hälsan, arbetsförmågan och välbefinnandet i arbetet, inklusive digitala vård- och träningsstigar. De avlägsnar emellertid inte behovet av personlig kontakt och personliga möten. Som bäst fungerar digitala lösningar som informationsförmedlare och frigör tid för möten, där förändringen mot det egna målet kan börja. En av hörnstenarna för framgång är alltid individens egen verksamhet och ansvar samt deltagande i förändringen.

MEHILÄINENS ARBETSLIVSTJÄNSTER

- Erbjuder tjänster som stödjer ledningen, arbetsgemenskapen och individerna
- Över 14 000 arbetsgivare som kunder, företagshälsovårdstjänsterna omfattar över 390 000 personer
- Organisk tillväxt på närmare 10% under året
- Centrala utvecklingsprojekt: Radar för välmående-modellen, utbildningar i coachande bemötande för företagshälsovårdare, digitala stigar för fortsatt vård i MinMehiläinen och ledning av kundrelationer



I SAMARBETE MED MEHILÄINEN

Stadium uppskattar en aktiv arbetslivspartner



Sportbutikskedjan Stadiums mission är att inspirera människor till ett aktivt liv. Samarbetet mellan Mehiläinenns Arbetslivstjänster och Stadium har fokuserat på förebyggande verksamhet.

Energi, mod och laganda är hörnstenar när Stadium har vuxit från ett litet familjeföretag till Nordens ledande sportbutikskedja. I Finland sysselsätter Stadium cirka 900 personer med en medelålder på 26 år.

"Våra anställda är vitala och aktiva. De får alla samma tjänster för att främja välbefinnandet och arbetsförmågan hos Mehiläinen", säger **Heidi Lehto**, HR-chef på Stadium Finland.

Mehiläinen erbjuder Stadium förutom lagstadgad företagshälsovård och företagshälsobetonad sjukvård även digitala tjänster, som Chefskompassen för chefsarbete och Kompassen för arbetsförmåga för arbetshälsa samt MinMehiläinen och Digikliniken som del i den.

"Mehiläinen erbjuder oss ständigt nya lösningar med hjälp av det digitala och ett modernt verksamhets sätt, något som jag anser är en av Mehiläinenns största styrkor. Mehiläinen siktar på det som är viktigast för oss, dvs. arbetsförmåga och välbefinnande", konstaterar Lehto.

I samarbetet mellan Mehiläinen och Stadium ligger fokus på förebyggande åtgärder.

"Vårt mål är ett nöjt kundföretag, där medarbetarna mår bra och orkar i sitt arbete", konstaterar **Kristiina Karelo**, riksomfattande ansvarig läkare för Stadium på Mehiläinen.

De två företagen har i samarbete bl.a. utbildat chefer i att stärka handlingsmodeller för tidigt stöd och stöd i återgång till arbetet. Stadium har även infört ersättande arbete och arbetshälsförhandlingar har förts aktivt.

"Ett resultatrikt arbetshälsosamarbete kräver en nära dialog och ett engagemang i gemensamma mål. Här tycker jag att vi har lyckats tillsammans", säger Karelo sammanfattningsvis.



Heidi Lehto



Högklassig tandvård för alla

Ökningen av antalet mottagningar samt personalens professionella utveckling säkerställer högklassiga tjänster på Hammas Mehiläinen i hela Finland.

Hammas Mehiläinen omfattar som enda aktör i branschen samtliga delområden inom munhälsovård: privata tandläkar- och tandlaboratorietjänster samt offentliga personal-, utkontrakterings- och jourtjänster. Hammas Mehiläinen verksamhetsmodell är baserad på att utnyttja den bästa kompetensen hos professionella team och på ett nära samarbete med Mehiläinen experter inom olika områden. På så sätt säkerställer vi våra kvalitetsmål och gör kundernas vårdstigar smidigare.

Hammas Mehiläinen verksamhetsställen ligger i huvudsak i samband med Mehiläinen läkarcentraler. Genom att verka som en del av läkarcentralerna kan vi erbjuda våra kunder omfattande hälsotjänster smidigt, under ett och samma tak. Allt fler företagskunder erbjuder numera även tandvård till sina anställda, något som har blivit en rekryteringsfördel.

2018 var återigen ett år av tillväxt för Hammas Mehiläinen.

Vi grundade en styrgrupp för klinisk vård för att stödja kvalitetsarbetet och våra yrkespersoners höga kunskaps- och färdighetsnivå. Vi startade även ett God medicinsk praxis-utbildningssamarbete med Finska Tandläkarsällskapet Apollonia. I och med Hammas Mehiläinen kvalitetsprogram bär vi även ett större ansvar för miljön än tidigare.

Under året utökades nätverket med Hammas Mehiläinen mottagningar med nya enheter. Vi öppnade nya mottagningar i anslutning till Mehiläinen läkarcentraler i Björneborg och omedelbart i början av 2019 i Lahti. Våra tjänster utökades också i huvudstadsregionen, då Stoma Klinikat blev en del av Hammas Mehiläinen.

Utökad samarbete med den offentliga sektorn

Hammas Mehiläinen mål är att erbjuda privata tandvårdstjänster till alla samt attraktiva arbetsmöjligheter till yrkespersoner i hela Finland. Samtidigt tror vi att det är viktigt med starka och hållbara samarbetsförhållanden med tjänsteproducenter inom offentlig munhälsovård.

Vi har aktivt utvidgat Mehiläinen munhälsovårdsverksamhet inom offentliga hälsotjänster. Nya uppslag under året var välfärdsalliansen i Tesoma i Tammerfors, övertagandet av helheten för munhälsovård i Länsi-Pohja samt startandet av valfrihetsförsök.

HAMMAS MEHILÄINEN

- Erbjuder högklassiga tandvårdstjänster från förebyggande munhygienistvård till vård på specialisttandläkarnivå
- 32 tandläkarmottagningar och 9 tandlaboratorier
- Kundantalet på privata mottagningar ökade med 11 % under året



Iivo Niskanen

Viivi Lehikoinen

Hos Urheilun Mehiläinen är alla elitidrottare

Urheilun Mehiläinen betjänar motionärer, idrottsutövare och idrottsföreningar förebyggande behandling, vård och rehabilitering av idrottsskador.

Specialisterna på Urheilun Mehiläinen representerar den absoluta spetskompetensen i Finland. Kunderna betjänas av de ledande ortopederna inom området, specialtläkare inom idrottsmedicin samt fysio- och näringsterapeuter specialiserade på idrottarnas hälsa. Den starka expertisen är baserad på specialisering, teamarbete, möjlighet att lära sig av mästare, erfarenhet och kunskaper i patientarbete. Även forskning har en betydande roll.

På Urheilun Mehiläinen mottagning erbjuder vi kunderna högklassiga tjänster och effektiva behandlingar. Såväl tjänster som förebygger skador som behandling av skador samt idrottarnas återgång till träning sker

i ett handlett samarbete med ett medicinskt team. Mehiläinen breda, riksomfattande nätverk med verksamhetsställen och digitala tjänster säkerställer att tjänsterna alltid finns tillgängliga i idrottarens vardag, när de behövs.

Urheilun Mehiläinen har fått internationellt erkännande för sin spetskompetens, och kända idrottare och idrottsföreningar stödjer sig på kompetensen hos experterna på Urheilun Mehiläinen. Under åren har många internationella elitidrottare, som fotbollsspelare, ishockeyspelare och friidrottare, behandlats på mottagningarna. Bland annat litrar sportklubb FC Barcelona på expertisen hos Urheilun Mehiläinen i behandlingen och rehabiliteringen av idrottsskador.

Urheilun Mehiläinen är samarbetspartner med OS-vinnaren i skidlöpning Iivo Niskanen, alpin- och freestylelandslagen, häcklöparen Viivi Lehikoinen samt laget Helsinki Rockettes inom synkroniserad konståkning. Vi främjar idrottarnas hälsa genom att samarbeta med flera föreningar och idrottare i hela Finland.



Mathilda Lassenius, Nella Korpio och Kia-Emilia Hakala


**Offentliga
hälso-
tjänster**

- Hälsostationer med fritt kundval
- Utkontraktering och köpta tjänster
- Offentlig mun hälsovård
- Jourtjänster och personaltjänster
- Hemtjänster

Kvalitet och valfrihet i offentliga hälsotjänster

Mehiläinen är en vägvisare inom kundorienterade och effektiva offentliga hälsotjänster och en branschutvecklare. Oma Lääkärisi-hälsostationerna och valfrihetsförsöken skapar valfrihet för kunderna i hälsotjänster.



Mehiläinenens offentliga hälsotjänster erbjuder ett brett utbud av lösningar för den offentliga sektors behov av vårdserviceproduktion. Vi producerar såväl social- och primärvård som specialiserade sjukvårdstjänster på ett omfattande sätt i hela landet.

Inom primärvården litar vi på verksamhetsmodellen Oma Lääkärisi som vi utvecklat och som garanterar kundorienterad och effektiv närservice. I verksamhetsmodellen förenas de bästa sidorna i privat och offentlig serviceproduktion ur såväl beställarkundens som kommuninvånarens perspektiv: direkt tillgång till vård utan långa köer, valfrihet, hög kvalitet och kostnadseffektivitet. Oma Lääkärisi-hälsostationerna fungerar som en del av det offentliga hälsostationsnätverket.

Vi utvecklar våra primärvårdstjänster ständigt så att de svarar mot kundernas behov. Vi har bland annat infört digitala tjänster bekanta från privata hälsotjänster, som Mehiläinenens Digiklinik. Vi utför utvecklingsarbete i partnerskap med våra kunder. Vi rapporterar öppet om verksamhetens resultat och rutiner, och samtidigt sparrar vi våra kommunkunders egen tjänsteproduktion för att uppnå allt bättre prestationer.

Vi hjälper till att trygga närservice

Mehiläinenens offentliga hälsotjänster bidrar för sin del till att trygga närservice i hela Finland, till exempel genom att producera offentliga hälsotjänster med verksamhetsmodellen Oma Lääkärisi under avtalsperioder på 10–15 år. Närservicen kompletteras även av våra digitala tjänster. Dessutom kan vi hjälpa våra kommunkunder med olika utmaningar gällande vårdfastigheter.

Mehiläinen hjälper kunderna att trygga tillgången till personal till exempel på hälso- och sjukvårdsjourer eller utanför tillväxtcentra. Via vår omfattande rekryteringsorganisation kan vi säkra tillgången till personal för både hälso- och socialvårdens verksamhetsställen i samtliga yrkesgrupper inom hälso- och sjukvården.

Ett år med betydande projekt

Mehiläinenens år inom offentliga hälsotjänster innehöll flera betydande projekt.

Verksamheten i Mehiläinen Länsi-Pohja Oy inleddes i Havslappland i juni och Oma Lääkärisi-hälsostationerna expanderade kraftigt. Totalt grundade vi 12 nya offentliga hälsostationer under året. Under året medverkade vi även i alla sex valfrihetsförsök och bevarade vår marknadsledande ställning. Över 10 000 personer har redan listat sig som kunder hos Mehiläinen i valfrihetsförsöken.

Tillväxten i hemtjänsten Kotipalvelu Mehiläinen, som är verksam i över 150 kommuner, var stark under året i synnerhet inom handikappservice. Under året blev Medicum Services, som producerar bland annat vård- och assistenttjänster i hemmet, en del av Mehiläinen och tog med sig över 800 nya anställda. Genom att förena styrkorna i Kotipalvelu Mehiläinen och Medicum kan vi skapa ett mer omfattande servicenätverk och högklassigare tjänster för våra kunder.

MEHILÄINENS OFFENTLIGA HÄLSOTJÄNSTER

- **Primärvård:** 24 hälsostationer inom offentlig service på 13 orter, befolkningsunderlag över 250 000 personer
- **Personaltjänster:** läkar- och vårdarbemanningstjänster för kommuner, samkommuner och sjukvårdsdistrikt
- **Mehiläinen Länsi-Pohja Oy:** ett samföretag med kommuner i Havslappland, inkluderar Finlands enda utkontraktering av ett centralsjukhus samt primärvårds- och rehabiliteringstjänster
- **Kotipalvelu Mehiläinen:** tjänster hemma hos seniorer, handikappade och familjer, inklusive måltids-, inköps- och säkerhetstelefontjänster, hemvård och hemsjukvård för äldre samt handikapp- och familjetjänster
- Mehiläinen medverkar i valfrihetsförsök på sju läkarstationer.

I SAMARBETE MED MEHILÄINEN

Snabb tillgång till offentliga hälsotjänster



Iiro Heikkilä och Frank Ryhänen

Mehiläinen medverkar i valfrihetsförsök, där patienter kan välja den producent av hälsovårdstjänster som de önskar. I mellersta Nyland har försöket ökat dialogen och ökat tjänsternas tillgänglighet.

Valfrihetsförsöken utreds valfrihetens inverkan på social- och hälsovårdstjänsternas kvalitet. Kommuninvånare inom sex försöksområden kan själva välja sin producent av hälsovårdstjänster mellan den offentliga, privata eller tredje sektorn. Oma Lääkärisi-hälsostationerna, som tillhandahåller offentliga hälsotjänster och medverkar i valfrihetsförsök, är verksamma på sju av Mehiläinens läkarcentraler. Redan över 10 000 finländare har listat sig som kunder hos dem.

Tillgängligheten avgör

I mellersta Nyland utför Mehiläinen valfrihetssamarbete med samkommunen Keusote. Hälsostationerna i Hyvinge och Träskända erbjuder primärvårdstjänster, från läkarmottagning till laboratorieprov och röntgenfotografering. Erfarenheterna från försöket som startade 2017 är positiva.

”Patienterna har varit särskilt nöjda över de kortare kötiderna”, säger **Frank Ryhänen**, projektledare för det regionala valfrihetsförsöket i Nyland. Den bättre tillgången till läkartjänster har varit den viktigaste anledningen

för patienterna att delta i försöket. Även vårdställets läge och kvaliteten på vården påverkar beslutet.

”Genom försöken har vi sett att vi med hjälp av valfrihet kan producera tjänster nära människorna, med god tillgänglighet och hög kvalitet. Läkarna och skötarna är bekanta, och tjänsterna kompletteras även av vår elektroniska Digiklinik”, säger **Iiro Heikkilä**, chefsläkare för valfrihetsförsöket på Mehiläinen.

Smidigare vårdstigar hjälper till att förebygga problem. Försöket har även ökat interaktionen mellan yrkespersoner inom hälso- och sjukvården.

” Patienterna har varit nöjda över de kortare kötiderna.

”Gränserna mellan det privata och det offentliga har blivit lägre och dialogen ökar”, säger Heikkilä. Samtidigt ökar betydelsen av fungerande datanät och enhetliga indikatorer.

Den största utkontrakteringen av hälso- och sjukvård i Finland

Mehiläinen Länsi-Pohja inledde sin verksamhet i juni 2018 och tog ansvaret för en stor del av områdets offentliga hälso- och sjukvårdstjänster.

den genom tiderna största utkontrakteringen inom hälso- och sjukvården i Finland svarar ett samföretag som ägs av Mehiläinen och kommunerna i Havslapland för serviceverksamheten inom primärvården i Kemi och Torneå samt för större delen av de specialiserade sjukvårdstjänsterna i Länsi-Pohja centralsjukhus.

Planeringen och uppbyggnaden av samföretagets nya organisation var ett stort arbete. En stor skara sakkunniga deltog i uppstartsprojektet som pågick hela våren. Målet var att säkerställa en smidig övergång av tjänsteproduktionen och över 900 anställda till Mehiläinen Länsi-Pohja. Projektets gick i positiv stämning, när farhågorna om att tjänsterna skulle försvinna, som länge föregått utkontrakteringen, hade skingrats.

Viktigt med kontinuerlig utveckling av tjänster

I Mehiläinen Länsi-Pohja finns det en integrerad organisation som skapas av sex servicelinjer och där ingen skillnad görs mellan primärvård och specialiserad sjukvård. Tjänsteutveckling är ett viktigt fokusområde i verksamheten. Även de anställda kallades med i planeringsarbetet för att förbättra tjänstekvaliteten och kundorienteringen. Den positiva feedbacken från kunderna motiverade var och en och den mottogs med glädje.

Mehiläinen Länsi-Pohja tar modigt riktning mot utkontrakteringsperioden på 15 år. Dess vision är att i framtiden vara den bästa och högklassigaste kundorienterade producenten av hälsotjänster i Finland.

MEHILÄINEN LÄNSI-POHJA OY

- Ett samföretag ägt av Mehiläinen och kommunerna i Havslapland
- Betjänar cirka 60 000 kommuninvånare i området
- Antal anställda över 900, varav över 100 läkare
- Utkontrakteringen pågår i 15 år





Offentliga
social-
tjänster

- Boendetjänster för äldre
- Boendetjänster för personer med funktionsnedsättning
- Psykisk rehabilitering
- Institutionstjänster inom barnskydd
- Öppenvård inom barnskydd

Ett gott liv på Hoiva Mehiläinens servicehem

Inom Hoiva Mehiläinens boendetjänster anpassas mängden hjälp, stöd och omsorg efter de klienternas individuella behov och livssituation. Ett gott liv för dem som bor hos oss och en kundorienterad, högklassig omsorg är det viktigaste för oss.



Hoiva Mehiläinen erbjuder seniorer, personer med funktionsnedsättning och rehabiliteringspatienter inom mentalvården individuell och gemenskapsinriktad boendelösningar. Vår verksamhet i våra servicehem styrs av vårt kvalitetslöfte, där huvudmålet är att möjliggöra ett individuellt och gott liv för alla våra klienter.

VÅRT KVALITETSLÖFTE

1. Säkerhet
2. Individuell omsorg och stöd
3. Ett eget, trivsamt hem
4. Välsmakande och hälsosam kost
5. Gemenskap och delaktighet

Via vårt kvalitetsindex samlar vi aktivt feedback om verksamheten i våra hem från anställda, boende och anhöriga. Utifrån feedbacken vidareutvecklar vi ständigt verksamheten och kvaliteten i hemmen.

Nya lösningar för gemenskapsinriktat serviceboende

I diskussionen om äldreomsorg i Finland betonas starkt ett perspektiv, enligt vilket det är bra för äldre att bo hemma så länge som möjligt. Hemvården fungerar bra, när klientens servicebehov är lätt och funktionsförmågan och hemmaboendet kan stödjas med hjälp av hemvårdstjänster. Däremot blir ekvationen sämre när klientens behov av regelbunden hemvård blir stort.

På Hoiva Mehiläinen har vi tagit fram nya typer av gemenskapsinriktat serviceboende. I dem förenas hemmaboende med en trygg boendemiljö som tar hänsyn till klientens krav.

Gemenskapsinriktat serviceboende är en högklassig och mänsklig boendelösning, där klienten bor i sin egen bostad i samband med servicehemmet, där stöd och trygghet samt sociala kontakter finns nära dygnet runt. Tjänsterna kan skraddarsys efter klientens servicebehov. Det gemenskapsinriktade i boendelösningen innebär att serviceklienterna kan träffa varandra i hemmets gemensamma utrymnen och delta i hemmets gemensamma program.

Hoiva Mehiläinen exempel på gemenskapsinriktat serviceboende är Villa Luoto,

som öppnade i Björneborg år 2018 och som var det mest intressanta objektet på bostadsmässan i somras.

Stark kompetens i behandling av minnessjukdomar

Minnessjukdomarna ökar bland den åldrande befolkningen i Finland och Mehiläinen har en lång erfarenhet och bred expertis i behandlingen av dem. En progressiv minnessjukdom bryter trygghetskänslan hos de äldre och deras anhöriga. När minnessjukdomen avancerar, är ett servicehem ett bra och tryggt boendelalternativ. Tryggheten skapas med hjälp av både lokaler som lämpar sig för minnessjuka och genom att bygga upp ett gott liv och en engagerande vardag. Att bo på servicehem gör det lättare och skapar trygghet även för närstående som oroar sig över sin minnessjuka anhöriga.

Hos oss bestämmer våra klienter

På våra servicehem är det möjligt att delta i nya aktiviteter eller fortsätta hobbyer och sysselsättning som blivit viktiga tidigare. De som bor på våra hem bildar egna gemenskaper, där de kan hitta likasinnat sällskap. Hos oss bestämmer våra klienterna om sina egna saker. Vi fokuserar på att trygga ett lyckligt och högklassigt liv.

HOIVA MEHILÄINENS BOENDETJÄNSTER

- Hoiva Mehiläinen har över 170 servicehem på olika håll i Finland, med över 6 000 klientplatser.
- Boendetjänster erbjuds seniorer, personer med funktionsnedsättning och klienter inom psykisk rehabilitering.
- Under 2018 öppnade Hoiva Mehiläinen sammanlagt 39 nya serviceboenden, antingen som nya enheter eller genom företagsförvärv.
- Hoiva Mehiläinen satsade under 2018 särskilt på att utveckla sin handikappservice.



SOM KUND I MEHILÄINEN

En aktiv vardag på de boendes villkor

I Mehiläinens Omakoti Suomalainen får de boende leva ett liv som de själva vill. Ett program som planeras tillsammans, egna hobbyer och sysslor i hemmet sköts med stöd av bekanta handledare. Nina Hyvönen trivs bäst med hästarna.

Nina Hyvönen, 28, ryktar fjordhästen Vikke med vana, milda tag. Först blir manen fin, till slut rengörs hovarna tillsammans med handledare **Jaana Pursiainen**. Hästar har varit en viktig del av den unga, funktionshindrade kvinnans liv sedan hon var liten. Det blir tydligt när Nina ger sin favorithäst en puss.

Mehiläinens Omakoti Suomalainen erbjuder en stödd, handledd och effektiviserad boendetjänst för personer med funktionsnedsättning eller personer som behöver kognitivt stöd av andra anledningar. En del av servicehemmen är belägna på en lantgård i Savulahti i Kuopio. Nina bor på Omakoti Suomalainen närmare Kuopio centrum, men åker ut till landet flera gånger i veckan. Ridhobbyn ger henne glädje och samtidigt upprätthåller och förbättrar hennes kropps kontroll.

För de boende är djurskötsel en naturlig del av vardagen. I stallen har alla sin egen uppgift: en har hand om vattnet, en annan sätter hö i säckar, en tredje leder ut djuren på bete. De dagliga uppgifterna omfattar även att utfodra djuren och städa boxarna. Det finns mycket att göra, eftersom det på gården förutom Vikke bor andra hästen, katter, grisar, får, kaniner och två shetlandsponnyer.

"Alla boende har sina egna personligheter", säger Jaana, som leder den socialpedagogiska hästverksamheten.

Nära till naturen

Nina bor på familjehemmet Omakoti Suomalainen tillsammans med fem andra unga vuxna. Alla har sina egna rum som de får inreda som de önskar.

"Mamma får inredningsönskemål. Just nu finns det hästmålningar på listan", säger Ninas mor **Aira Hyvönen**.

De boende tillbringar hemmakvällar även i gemensamma utrymmen, där de ser på tv, lagar pizza och sköter vardagssysslor, bland annat. Varje måndag samlas de boende för att planera följande veckas dagverksamhet. Det finns mycket motion på programmet: de boende går på gym eller deltar i gymnastiklektioner och rör på sig utomhus varje dag. Ibland åker de och bowlar eller går på KalPas ishockeymatch. Handledarna bidrar till verksamheten med sin specialkunskap, från hästaktiviteter till musik, fotografering och konstterapi.

På Omakoti Suomalainen genomförs Green Care-tänkandet, som baserar sig på naturorienterad verksamhet. Utöver djurskötsel planterar de boende växter, utför arbeten på gården och rör sig mycket i närmiljön. På sommaren kan det finnas simning och bastu vid Kallavesis strand på programmet, på vintern går de på utfärd med korvgrillning.

Efter dagverksamheten lagar de villiga boende middag och städar, och efter det fortsätter många med sina egna fritidsintressen. Nina spelar innebandy och visar sig vara en begåvad sångare, som har uppträtt på en musikteater och ett äldreboende.



Nina Hyvönen

”Här har Nina en plats i livet och hon får precis rätt omsorg.”

Ibland åker de boende också på gemensamma resor. Närmast står en vinterresa till Vuokatti på programmet.

”Det vore härligt att få åka hundspann”, drömmer Nina.

Eget hem, eget liv

På Omakoti Suomalainen är handledarna närvarande dygnet runt. Vardagssysslorna sköts tillsammans med de boende: alla deltar i städning, matlagning och gemensamma sysslor.

”Vi möjliggör verksamhet på eget initiativ för de boende och låter dem göra och prova själva. Vi stressar inte om det tar lite längre tid, och det är inte så noga om allting inte alltid träffar mitt i prick. Det här är deras eget hem och deras eget liv”, säger enhetschef **Kalle Pakarinen**.

”En av handledarens viktigaste uppgifter är att ta hand om de boende, arrangera meningsfull samsättning och finnas där som ett stöd. Man gör inte saker för de boende, men man är alltid redo att hjälpa. Till exempel är det svårt för Nina att vända in och ut på aviga klädesplagg”, fortsätter Jaana Pursiainen.

Handledarna blir också vänner till de boende. De delar vardagen med de boende och känner till allas individuella behov. Handledarna beskriver Nina som en empatisk och djurvänlig människa, som också tar hand om andra.

”Jag anser att det här har varit en bra gemenskap för Nina, där man gör mycket tillsammans. Här har Nina en plats i livet och hon får precis rätt omsorg. Handledarna kan nås direkt, och vi hör hur vardagen går”, säger Ninas mamma Aira. Det går också bra att komma på besök när som helst.

När den pensionerade modern funderar över huruvida dottern skulle kunna flytta tillbaka till föräldrarna när hon själv går i pension, svarar Nina snabbt:

”Nej.” Hemmet finns här.



En bättre framtid med barnskydds- och familjetjänster

Målet för Familar, som producerar barnskydds- och familjetjänster, är att bygga upp en bättre framtid genom att främja barnens och familjernas välbefinnande tillsammans med dem. Familar är en del av Mehiläinen-koncernen.

FAMILAR

- Erbjuder institutionstjänster och öppenvård inom barnskydd, familjerehabilitering, familjevård med stöd samt förebyggande familjetjänster enligt socialvårdslagen.
- 80 enheter och cirka 1 500 yrkespersoner
- Den ledande privata producenten av barnskyddstjänster i Finland
- Under 2018 gjordes fem företagsförvärv med 17 nya enheter. Dessutom öppnades tre helt nya enheter.
- Familar deltog under året i konkurrensutsättningar i bl.a. Nyland, Birkaland, Norra Österbotten och Egentliga Tavastland.
- Satsar starkt på kvalitetsutveckling, effektivitet och fortbildning för personalen

BLOGGTEXT

”Motivation hittas med hjälp av motivation”

Motivationen till rehabilitering uppstår inte särskilt snabbt och är ofta en summa av flera olika faktorer.

Hos oss på Familar Ilmaria i Lapinlax är en aktiv vardag, som stödjer sig på ungdomarnas delaktighet och gemenskap, en stark grund för rehabiliteringen. Vi tror att vi med hjälp av en omorganisering av vardagen kan skapa ett ramverk för rehabilitering även i svåra livsskeden. Vi försöker hitta en hobby som hjälper till att skapa en meningsfull rytm i vardagen för alla unga. Aktivitet och delaktighet bidrar också till utvecklingen av en sund självkänsla.

Vår personal är engagerad i att stödja ungdomarna med egen handledare i hobbyverksamheten. Den egna handledaren är den ungas personliga sparringpartner och uppmuntrare. För att väcka den inre motivationen hos de unga utnyttjas externa motivationskällor, till exempel olika slags belöningar. Med hjälp av dem erbjuder vi de unga möjligheter till delaktighet, där de får direkt feedback och kan följa med sina framsteg.

I Ilmaria pågår nu för tredje gången ungdomarnas aktivitetstävling, där de unga får aktivitetsmärken när de deltar i gemensam verksamhet. På Ilmaria syns aktiviteten av ungdomarna konkret i vardagen: nästan alla unga har en regelbunden hobby. Folk från Ilmaria tränar på gym, går på utfärder, besöker sim- och bowlinghallar och häststall.

Genom att engagera och aktivera de unga har många kunnat fjärma sig från en skadlig kompiskrets och berusningsmedel samt kunnat skapa en ny typ av innehåll i sitt liv. Positiva erfarenheter bidrar till en positiv atmosfär och målen bidrar till motivationen – eller är det kanske tvärtom?

- Erja Hiltunen, ansvarig handledare, Familar Ilmaria



Karriärmöjligheter för yrkespersoner – arbetsplatser i hela Finland

Mehiläinens kompetens stödjer sig på en yrkeskunnig personal samt kontinuerlig utveckling och förnyelse av verksamheten. Mehiläinen skapar nya arbetstillfällen och erbjuder yrkespersoner möjligheter i olika skeden av karriären.

Mehiläinen är ett starkt finländskt, ansvarfullt företag som lever i tiden och är en av de största sysselsättarna i Finland. Vid utgången av 2018 arbetade över 18 800 anställda och yrkesutövare på Mehiläinen. Under 2018 integrerade vi 34 nya företag som en del av Mehiläinen och vi rekryterade närmare 1 500 nya yrkesutbildade personer inom social- och hälsovårdsområdet i hela Finland. Antalet anställda ökade under året med sammanlagt över 4 000 yrkespersoner. Med dessa siffror är vi ett av de företag som skapat mest arbetsplatser i Finland.

Utöver att skapa nya arbetsplatser erbjuder Mehiläinen sin personal en betydande mängd tillväxt- och utvecklingsmöjligheter. Förutom yrkespersoner inom social- och hälsovården anställde vi under 2018 en

mängd personer till uppgifter inom affärsledning och affärsutveckling samt stödfunktioner, där våra yrkespersoners framgång i klient- och patientarbete möjliggörs varje dag på året. Dessutom är Mehiläinen redan nu en betydande aktör inom IT- och teknologibranschen, och sysselsätter cirka 70 kodare och andra IT-proffs.

Personalnöjdheten ligger på en utmärkt nivå

Den årliga personalenkäten samlade år 2018 fler svar än tidigare. Nästan alla yrkespersoner som svarade på enkäten upplever att arbetet är betydelsefullt och att de genom sitt arbete kan påverka kundupplevelsen. Mehiläinens anställda kommer gärna till arbetet, är inspirerade av sitt arbete och upplever att arbetets mål är tydliga. Över 90 % av våra yrkespersoner anser att verksamheten i arbetsgemenskapen stämmer överens med Mehiläinens värderingar, att kollegor får hjälp och att olikhet tolereras.

Även den starka kundorienteringen syntes i svaren: över 90 % av dem som svarade på enkäten uppgav att de känner kundernas förväntningar och att Mehiläinen utvecklar verksamheten utifrån kundfeedbacken. Över 90 % av dem som svarade ansåg att Mehiläinen är ett företag som utvecklas och förnyas. Även tilltron på Mehiläinens framgång i framtiden var stark. →

”

Enligt personalenkäten kommer yrkespersonerna på Mehiläinen gärna på jobb. De inspireras av sitt betydelsefulla arbete och upplever att målen för arbetet är tydliga.

Satsningar på personalutveckling

Mehiläinen utbildar och coachar sin personal kontinuerligt för att säkerställa en hög servicekvalitet för kunderna samt ställningen som vägvisare inom social- och hälsoområdet. Större delen av de årliga utbildningsdagarna riktas mot tilläggsutbildning, fortbildning och repetitionsutbildning av yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården. Utöver evenemang som kräver närvaro anordnas utbildningar i allt högre grad även som nätkurser, med hänsyn till miljö- och effektivitetssynpunkter.

En betydande del av Mehiläinens årliga utbildnings-satsningar inkluderar lärandehelheter som utvecklar ledarskap och chefsarbete. I slutet av år 2018 tog vi ett steg i en ny riktning inom detta område, då vi beslutade att starta Finlands kanske största chefsutbildning i samarbete med Aalto Executive Education. Utbildningen pågår under 2019. Inom chefsutbildningen får cirka 500 chefer coachning i ett program vars mål är att bl.a. säkerställa ett enhetligt ledarskap som baserar sig på yrkeskunskap, värderingar och Mehiläinens strategi. Inom utbildningen skapas även förutsättningar för att den högklassiga Mehiläinenupplevelsen förmedlas till både våra anställda och våra kunder.

Respekt för miljön

En av hörnstenarna i vårt företagsansvar är en ansvarsfull företagsverksamhet, att öka sysselsättningen och att erbjuda högklassiga tjänster som skapar mervärde till våra privat-, företags- och kommunkunder samt försäkringsbolagspartner. Mehiläinen handlar även ansvarsfullt och ekologiskt, tar hänsyn till förbrukningen av råvaror och energi i sin verksamhet och gynnar återvinningsbara material. Under 2018 utvecklade vi beredskapen för att mäta råvaru- och energiförbrukningen noggrannare än tidigare. Med hjälp av mätningar eftersträvar vi en ansvarsfull verksamhet som beaktar både kostnadseffektivitet och miljösynpunkter.



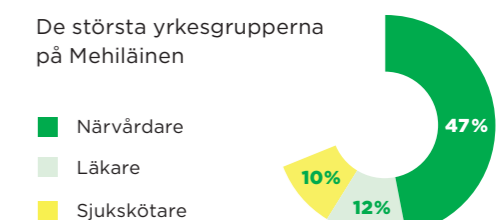
VI FIRAR JÄMNA ÅR

Mehiläinen förnyas och tar ständigt steg mot framtidens social- och hälsovård. Vi minns dock våra långa anor och uppskattar engagemang och långa anställningsförhållanden. Den genomsnittliga anställningslängden på Mehiläinen är cirka 5,6 år. På Mehiläinen belönar vi varje år anställda och yrkesutövare som har arbetat jämna decennier i bolaget. I slutet av 2019 firar Mehiläinen själv sin 110-åriga, framgångsrika historia.

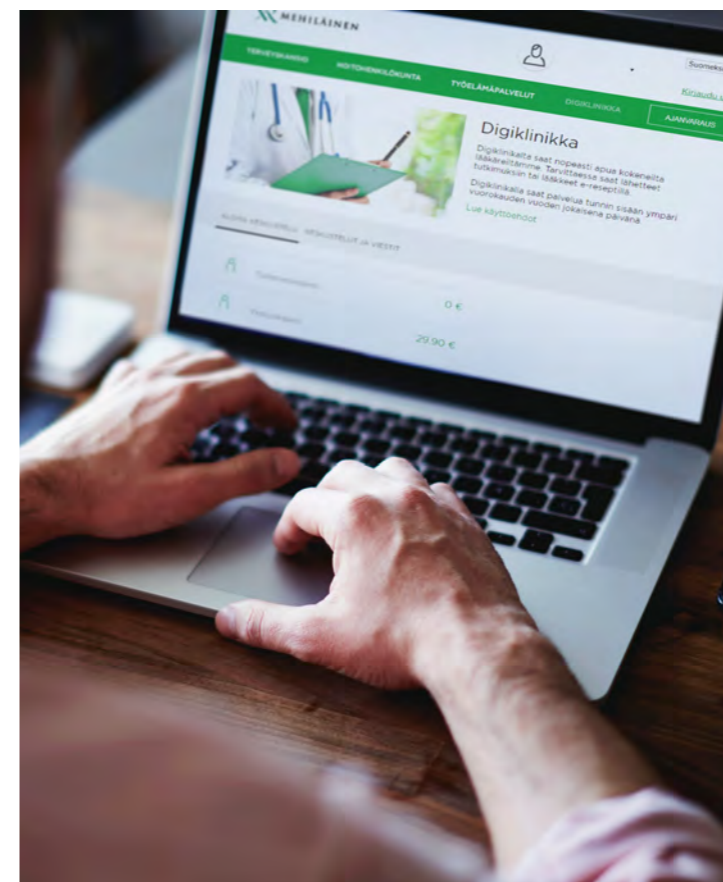
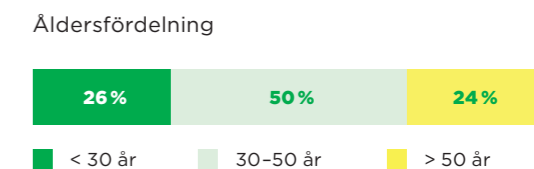
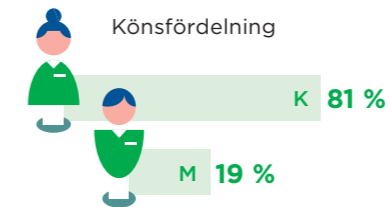
YRKESPERSONER PÅ MEHILÄINEN

Sammanlagt över **18 800** anställda och yrkesutövare

Över **5 400** läkare, varav över **3 300** yrkesutövare



46 medicinska specialiteter representerade. Sammanlagt 50 specialiteter används i Finland.





Ansvarsfull kvalitet

En kontinuerlig utveckling av kvaliteten och ett engagemang i kvalitetsarbete utgör kärnan i Mehiläinens verksamhet.

Kvaliteten på Mehiläinens tjänster, produkter och processer utvecklas med hjälp av principen för kontinuerlig förbättring. Alla som arbetar på Mehiläinen deltar i kvalitetsarbetet. Även våra kunder medverkar aktivt i att utveckla kvaliteten. Mehiläinens mål är att vara en föregångare i branschen, som föregår med exempel och uppmuntrar offentliga och privata producenter av hälso och omsorgstjänster att utveckla sin kundorientering och en effektiv vård. Vi utför kvalitetsarbetet ansvarsfullt, med respekt för miljön. Som ett bevis på att kvalitetskraven uppfylls har Mehiläinen beviljats ISO 9001-, ISO 14001- och ETJ+-certifikat för ledning, miljö och energieffektivitet. Kravuppfyllelsen för dessa standarder bedöms årligen genom externa revisioner.

Digitaliseringen och utnyttjande av data skapar effektivitet och kvalitet även inom hälsotjänster. Fördelarna med digitaliseringen är obestridliga – ett exempel är Mehiläinens nya verktyg för uppföljning av kvaliteten, vilka utnyttjar data från över 1,8 miljoner läkarbesök per år bland annat för att minska användningen av antibiotika. Vårt mål är att patientarbetet ska utföras med jämn kvalitet. Ett nytt utnyttjande av data och analys inom hälsotjänster skapar möjligheter som inte använts i den här omfattningen i branschen.

KVALITETSNYCKELTAL SOM FÖLJS UPP PÅ MEHILÄINEN



PATIENTSÄKERHET

Exempel:

- Ansvarsfull diagnostisk utbildning
- Ansvarsfull användning av antibiotika



FÖREBYGGANDE

Exempel:

- Systematisk uppföljning av strukturerad registrering, till exempel rökning och viktindex



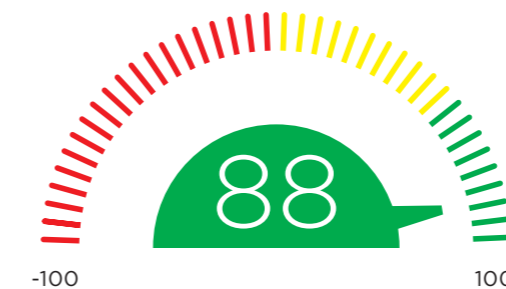
EFFEKTIVITET

Exempel:

- Terapeutisk balans vid diabetes och hjärt- och kärlsjukdomar

Kundupplevelse på toppnivå

Mehiläinen är en föregångare inom privata hälsotjänster när det gäller utveckling och mätning av kundupplevelsen. Även år 2018 låg kundupplevelserna hos Mehiläinen på en rekordhög nivå, 88.



Mehiläinen mäter hälsotjänsternas kundupplevelse med hjälp av en känd och populär NPS-kundnöjdhetmätning (Net Promoter Score). NPS-värdet berättar om kundlojalitet och kan vara vilket tal som helst mellan -100 och +100. Ett utmärkt NPS-värde är över 50. NPS-mätningen är en del av Mehiläinens kvalitetssystem.

Mätningen av kundupplevelsen görs i realtid och automatiskt. Ett slumpmässigt urval kunder som inte har besökt Mehiläinen på minst ett halvår får en NPS-enkät två timmar efter sitt senaste besök. I sms-enkäten ombeds de bedöma hur sannolikt det är att de skulle rekommendera tjänsten utifrån den service de fått på skalan 0-10.

Feedback behandlas systematiskt

Kvalitetskontaktpersonerna svarar för behandlingen av feedback från kunder på sitt verksamhetsställe. Regelbundna utbildningar och tentamina säkerställer att feedbacken behandlas enhetligt. Kvalitetskontaktpersonerna ringer även dagligen upp kunder vars besök inte gick enligt förväntningarna. Trots att bara

en liten del av dem som svarar på NPS-enkäten ger dåliga betyg, är det varje gång av kritisk vikt att känna till orsaken till dem.

NPS-resultatindikatorerna, som uppdateras en gång om dygnet, har från början funnits tillgängliga på Mehiläinens och Hammas Mehiläinens webbplats. Även enskilda bedömningar och rekommendationer för enskilda experter visas på webbplatsen. Varje expert kan följa upp sina NPS-resultat och kundfeedback som en del av den dagliga hanteringen av arbetet, om så önskas.

NPS-INDEX PÅ MEHILÄINEN

Sammanräknat totalresultat

88 Läkarcentraler, sjukhus och Felicitas Mehiläinen

94 Sjukhus

88 Hammas Mehiläinen

Digitalisering och artificiell intelligens förnyar hälsotjänster – Mehiläinen i framkant

Mehiläinen utvecklar digitala tjänster i branschens framkant. Målet är att erbjuda högklassiga hälsotjänster som passar in sömlöst i kundernas vardag. Med hjälp av artificiell intelligens kan man förutse risken för bl.a. arbetsoförmåga i ett tidigare skede.

Digitala tjänster samt utnyttjande av data och artificiell intelligens är en väsentlig del av visionen för Mehiläinenens hälsotjänster.

Kunderna vill kunna uträtta ärenden på olika sätt och nya servicekanaler medför en efterlängtdad flexibilitet som stöd till traditionella tjänster. Utöver behandling av sjukdomar kan man med hjälp av digitala tjänster stödja kundernas välbefinnande och egen hälsovård mer individuellt än tidigare. Utnyttjande av teknik förbättrar även kundupplevelsen, eftersom det frigör läkarens tid för att möta kunden och allt bättre uppfölja av hur framgångsrik vården är.

Mehiläinenens digitala tjänster skapar en jämn kvalitet i kundarbetet. Bland annat säkerställer symptomförfrågan i Digikliniken, som fungerar som en del av MinMehiläinen, en högklassig mottagningssituation, när kundens symptom kartläggs med hjälp av en systematisk enkät innan yrkespersonen träffas. Vårdplansmallar som är baserade på God medicinsk praxis-rekommendationerna och som publiceras för kunden engagerar kunden på ett helt nytt sätt i uppföljning av vården och en framgångsrik vård.

Artificiell intelligens som läkarens arbetspar

Utvecklingen av artificiell intelligens möjliggör nya sätt att identifiera hälsoproblem, reagera bättre på förändringar som sker under vården och förena en exponentiellt växande datamängd till nytta för kunden. Mehiläinen är redan nu en av de första i världen att använda artificiell intelligens för att identifiera risker gällande arbetsoförmåga, innan arbetsoförmågan har börjat.

Utöver fördelar för kunder och service av jämn kvalitet möjliggör digitala tjänster även en effektivisering av verksamheten. När vårdstigar byggs upp effektivt och databaserade möjligheter, som symptomenkäter och vårdplaner är tillgängliga, kan man i fråga om vissa sjukdomar nå en kostnadsbesparing på upp till 50 % i fråga om vårdstigar.

MINMEHILÄINEN – DINA HÄLSOUPPGIFTER PÅ NÄTET

MinMehiläinen är Mehiläinenens kostnadsfria och trygga tjänst som fungerar på nätet och i en mobilapp, där du enkelt kan se dina egna och din familjs uppdaterade hälsouppgifter.

- I MinMehiläinen ser du din besökshistorik hos Mehiläinen och bl.a. dina undersökningsresultat, öppna remisser och läkemedelsordinationer
- Du får påminnelser om viktiga saker relaterade till din hälsa, som bokade tider och färdiga undersökningsresultat
- Du hittar uppgifter om experter som behandlat dig och bokar tid
- På Mehiläinenens Digiklinik får du hjälp i hälsofrågor 24/7, oavsett var du rör dig.
- Om du hänvisas till en läkarmottagning är det kostnadsfritt att använda Digikliniken.

Sammanlagt har över 590 000 användare registrerat sig i MinMehiläinen, varav över 270 000 har registrerat sig i mobilapplikationen. Antalet besök på Digikliniken var över 100 000 år 2018.

RADAR FÖR VÄLMÄENDE-VERKTYGET UTNYTTJAR ARTIFICIELL INTELLIGENS – RISKBASERAD LÄGESKARTLÄGGNING

Mehiläinen har som första aktör i branschen tagit fram en ny verksamhetsmodell för företagshälsovård, där en innovation baserad på artificiell intelligens, Radar för välmående förutser en tidig risk för nedsatt arbetsoförmåga. Den nya handlingsmodellen utgör framtidens företagshälsovård. Den omfattar en algoritm baserad på artificiell intelligens, individuellt engagemang och digitala tränings- och vårdstigar.

- Målet är att förebygga nedsatt arbetsoförmåga, sjukfrånvaro och arbetsoförmåga.
- Med hjälp av Radar för välmående kan företagshälsovården reagera tidigare och erbjuda inriktad stöd för att upprätthålla individens arbetsoförmåga och hälsa.

MEHILÄINENS KOMPASS-VERKTYG SOM STÖD FÖR ARBETSGIVAREN

Mehiläinen har tagit fram en uppsättning med nättjänster, med vilka företag kan hantera och stödja arbetsoförmågan. Kompass-verktygen omfattar FöretagsMehiläinen, Kompassen för arbetsoförmåga och Chefskompassen för chefsarbete och för arbetshälsa.

Kompass-verktygen:

- Gör det lättare att upptäcka risker som gäller arbetsoförmåga, uppföljningen av kort, upprepad och lång sjukfrånvaro samt processen vid arbetsolycksfall genom att ge information i realtid till cheferna, personaladministrationen och företagshälsovetenskapen som stöd för ledning av arbetsoförmågan.
- I regel avsedd för Mehiläinenens stora och medelstora kundföretag.
- Möjliggör automatiserade processer för ledning av arbetsoförmågan, information i rätt tid som stöd för beslutsprocessen samt effektivisering av ansvariga personers dagliga arbete.



Från vänster till höger, uppifrån och ner: Markku Näreneva, Johanna Asklöf, Janne-Olli Järvenpää, Anssi Hartiala, Antti Miettinen, Niklas Härus, Erkki Virta, Harri Pomell



Från vänster till höger, uppifrån och ner: Herkko Soininen, Ove Uljas, Kalle Alppi, Kaisla Lahdensuo, Sami Koski, Tatu Tulokas

Mehiläinens ledning

VERKSTÄLLANDE DIREKTÖR

Janne-Olli Järvenpää
EM, MBA (INSEAD), f. 1971

Innan Janne-Olli blev företagare på heltid samlade han på sig ett årtionde av erfarenheter och lärdomar på de internationella företagen Bain & Co och Cisco Systems i London, Stockholm, Silicon Valley, Helsingfors och Baltikum. Han grundade Mediverkko år 2001 och gjorde det till ett företag med över 2 000 anställda innan det fusionerades med Mehiläinen år 2015. Janne-Olli har varit verkställande direktör för Mehiläinen sedan 2015.

AFFÄRSLEDNING

Johanna Asklöf
ML, MBA, f. 1972
Läkarcentraler, södra

Hälsa- och sjukvårdskompetens förenas med en stark ledarskaps erfarenhet. En bakgrund inom läkarcentral-, sjukhus och arbetslivstjänster samt tjänster för äldre. Johanna har arbetat på Mehiläinen sedan 2007.

Anssi Hartiala
DI, f. 1979
Läkarcentraler, norra

En erfarenhet på över ett årtionde av utveckling och ledning av affärsverksamhet och framgångsrika digitala tjänster inom hälso- och sjukvården. Anssi har arbetat på Mehiläinen sedan 2006.

Niklas Härus
EM, f. 1986
Vårdtjänster

Erfaren ledare av social och hälsotjänster, arbetade tidigare på bl.a. Ernst & Young. Niklas kom till Mehiläinen via Mediverkko år 2010.

Antti Miettinen
EM, f. 1976
Arbetslivstjänster

Lång erfarenhet av service-affärsverksamhet, utveckling av företagskunders tjänster och säljledning på bl.a. IBM och Ilmarinen. Antti började i Mehiläinens tjänst år 2015.

Markku Näreneva
ML, f. 1980
Offentliga hälsotjänster

Över 10 års erfarenhet av att producera, utveckla och leda offentliga hälsotjänster. Markku kom till Mehiläinen via Mediverkko år 2005.

Harri Pomell
DI, f. 1974
Barnskyddstjänster

15 års omfattande erfarenhet av social- och hälsotjänster. Arbetade tidigare på bl.a. GlaxoSmithKline. Harri inledde sin karriär på Mehiläinen via Mediverkko år 2006.

Erkki Virta
OL, f. 1966
Tandvårdstjänster

Över 15 års erfarenhet av att bygga upp, utveckla och leda tandläkarmottagningar. Erkki inledde sin karriär i företaget via Mediverkko år 2011.

LEDNING AV STÖDTJÄNSTERNA PÅ MEHILÄINEN

Kalle Alppi

Ingenjör i informationsteknik, f. 1976
Dataadministration

Föreningar teknik och affärsverksamhet effektivt. Vald till årets CIO 2015, tidigare IT chef på Rovio och Kesko. Kalle har arbetat på Mehiläinen sedan 2016.

Kaisla Lahdensuo (fd. Joutsenniemi)

Specialistläkare i psykiatri och hälso- och sjukvård, docent, eMBA, f. 1979
Medicinsk ledning och kvalitet

Över 10 års erfarenhet av ledning och sakkunniguppgifter inom hälso- och sjukvård, bl.a. som överläkare på HUS, på GlaxoSmithKline och på THL. Kaisla har arbetat på Mehiläinen sedan 2017.

Sami Koski

Viceh, f. 1968
Juridiska ärenden

Lång erfarenhet som juridisk chef på Mehiläinen. Arbetade tidigare på bl.a. Kemira. På Mehiläinen har Sami arbetat sedan 2005.

Herkko Soininen

EM, DI, f. 1972
Ekonomiförvaltning och finansiering

Tidigare ekonomidirektör på bl.a. Rovio och Savcor samt operativa ledningsuppgifter på Sonera SmartTrust. Herkko har arbetat på Mehiläinen sedan 2015.

Tatu Tulokas

EM, officer, f. 1977
Personaladministration

Mångsidig erfarenhet av affärslednings-, personaladministrations- och ekonomiaffärsuppgifter på bl.a. Diacor, Finnair och Silta Oy. Tatu har arbetat på Mehiläinen sedan 2018.

Ove Uljas

EM, f. 1966
Marknadsföring, kommunikation och kundservice

Omfattande erfarenhet av affärsledning och utveckling. Arbetade tidigare bl.a. som VD för Pfizer. Ove har arbetat på Mehiläinen sedan 2014.

” Ledarskap hos Mehiläinen: samspelskultur, öppenhet, aktivitet, kvalitetskultur.”



Nya ägare i Mehiläinen

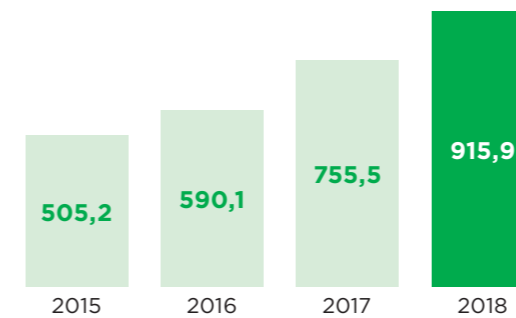
Omorganiseringen av ägarskapet i Mehiläinen genomfördes 9.8.2018, då Mehiläinens nya huvudägare blev fonder förvaltade av CVC Capital Partners. Som ägare i Mehiläinen fortsätter Lokaltapiola-gruppen, Varma, Ilmarinen och bolagets ledning med ett större innehav än tidigare. Nya inhemska institutionella placerare är Statens pensionsfond samt pensionskassorna Apotekens Pensionskassa och Valion Eläkekassa.

Nu har pensionstillgångar för över 2,5 miljoner finländska anställda inom den privata sektorn och staten placerats i Mehiläinen – dvs. pensionsskydd för större delen av de finländska arbetstagarna. Dessutom har cirka 1,6 miljoner ägarkunder i Lokaltapiola-gruppen ett indirekt innehav i Mehiläinen.

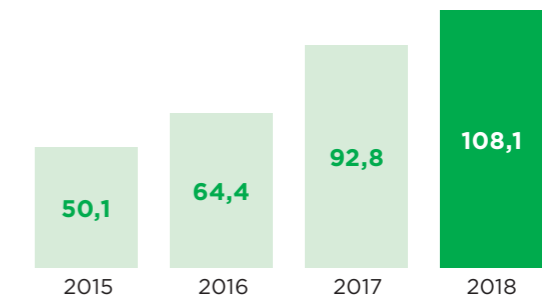


Nyckeltal

OMSÄTTNING (mn euro)



JUSTERAD EBITDA* (mn euro)

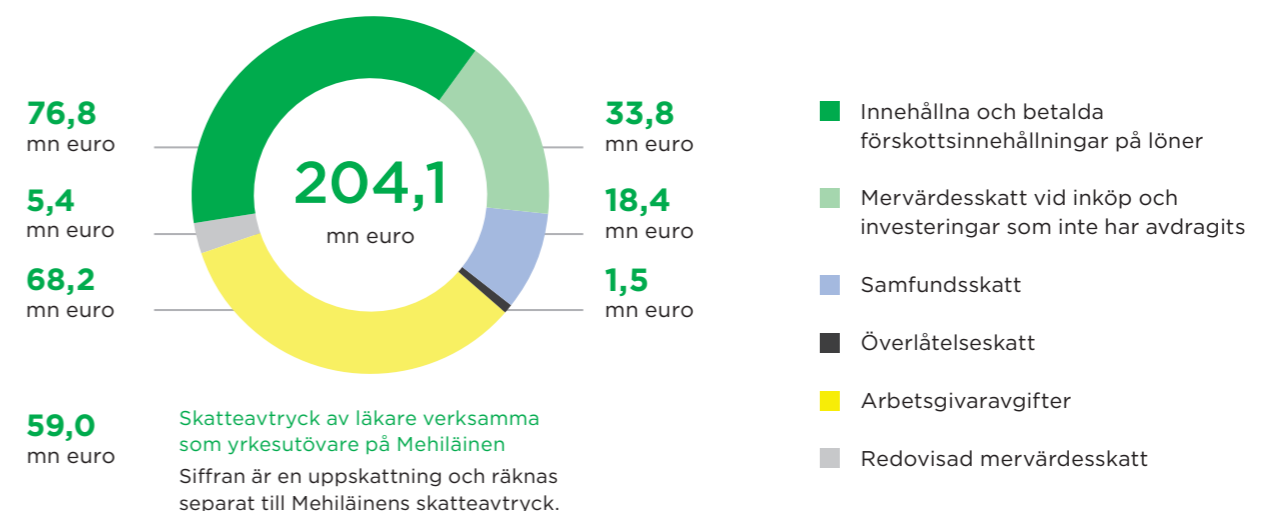


NYCKELTAL* (mn euro)

	2016	2017	2018
OMSÄTTNING	590,1	755,5	915,9
JUSTERAD EBITDA	64,4	92,8	108,1
JUSTERAD EBITA	47,1	73,3	84,8
RÄKENSKAPSPERIODENS VINST	13,2	37,4	27,3
	2016	2017	2018
OMSÄTTNING ÖKNING %	16,8	28,0	21,2
JUSTERAD EBITDA %	10,9	12,3	11,8
JUSTERAD EBITA %	8,0	9,7	9,3

*Justerad EBITDA är resultat före räntor, skatt och avskrivningar och jämförelsestörande poster, och justerad EBITA är resultat före räntor, skatt, avskrivningar på immateriella tillgångar som uppstått från förvärv och jämförelsestörande poster. EBITDA % och EBITA % har beräknats baserat på justerad EBITDA och justerad EBITA.

Skatteavtryck





MEHILÄINEN

ALLTID NÄRA DIG

Norra Hesperigatan 17 C, 00260 Helsingfors. mehilainen.fi

