



# Vuosikertomus 2023

# Sisältö

<b>1 Toimitusjohtajan katsaus</b>	
Suurten muutosten vuosi 2023 .....	3
<b>2 Vastualueiden tapahtumat</b>	
2.1 Ihmiset ja kulttuuri .....	4
2.2 Sisäiset palvelut .....	5
2.3 Strategia ja kehitys.....	6
2.4 Liiketoiminat .....	7
<b>3 Strategia</b>	
Strategiatyö rytmitti vuotta 2023 .....	9
<b>4 Vastuullisuus</b>	
4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen .....	12
4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet .....	14
4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi .....	15
4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä .....	18
4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta .....	19
4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta .....	20
4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajamaine .....	21
4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille .....	22
4.9 Turvallinen Servica .....	24
<b>5 Tilinpäätös</b>	
5.1 Hallituksen toimintakertomus .....	25
5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma .....	27
<b>6 Servican vuosi 2023</b>	
Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa .....	30

# Suurten muutosten vuosi 2023

Kulunut vuosi oli mullistava sekä asiakkaillemme että meille servicalaisille. Yhtiön toiminta laajeni hyvinvointialue-uudistuksen myötä maantieteellisesti koko Pohjois-Savon alueelle. Lisäksi palvelumme laajenivat ja henkilöstömäärämme kasvoi merkittävästi.

**Mika Takkinen**  
toimitusjohtaja



**Asiakkaat ja ihmiset ovat jatkossakin toimintamme keskiössä.**

Kokonaisuutena vuosi 2023 toteutui suunnitelmien mukaisesti. Saimme kaikki tarvittavat palvelut toteutettua ja räätälöimme palveluita asiakstarpeiden mukaisesti pitkin vuotta. Asiakas- ja henkilöstötyytyväisyys säilyivät hyvällä tasolla, ja yhtiön taloudellinen tilanne pysyi vakaana. Olemme ylpeitä jokapäiväisestä työstämme missiomme eteen: Me palvelemme, jotta yhteiskunta voi toimia.

## Palvelut laajentuivat hyvinvointialueelle

Pohjois-Savon hyvinvointialueen sekä uusien kuntien ja kaupunkien tukipalvelut käynnistyivät Servican täysimääräisesti toteuttamana 1.1.2023. Onnistuimme tuottamaan palvelut kaikille asiakkaillemme keskeytymättömästi, vaikka kaikki palvelut eivät toimineetkaan heti aluksi satapro-

senttisellä toimintavarmuudella. Yksi uusista arvoistamme on ”Palveluasenteemme ratkaisee” – se näkyi toiminnassamme ratkaisevasti jo vuoden 2023 alkupuolella.

## Uuden strategian toteuttaminen käynnistyi

Servican strategian uudistamistyöhön osallistui syksyn 2022 ja alkuvuoden 2023 aikana yli 500 henkilöä, jotka saivat vaikuttaa suunnitelmiimme.

Strategiassamme asiakas ja ihminen ovat toiminnan keskiössä, ja kaikki tulevien vuosien valintamme tähtäävät henkilöstön ja asiakkaiden hyvinvoinnin sekä turvallisten palvelujen kehittämiseen. Ihmiset, hankinnat, vastuullisuus, turvallisuus ja kilpailukyky ovat strategiamme painopisteitä.

Strategian uusimiseen liittyi oleellisena osana organisoitumisen tarkastelu ja tarvittavien muutosten tekeminen. Servican johtoryhmän uusi kokoonpano ja strategian painopisteiden mukaiset uudet vastuualueet astuivat voimaan elokuun alusta. Organisointi eteni tämän jälkeen yhtiössä vaihteittain, joista viimeisimpänä tuli voimaan liiketoimintojen uusi organisaatio 1.1.2024.

Strategia uudistukseen liittyi olennaisesti myös vuoden 2023 lopulla käynnistetyt yrityskulttuurin ja johtamisen kehittämistoimenpiteet.

## Toimintaympäristön muutokset jatkuivat voimakkaina

Julkiseen talouteen kohdistui vuoden aikana entistä kovemmat paineet. Hyvinvointialueille ennakoitu rahoitus ei riittänyt, ja kuntatalouteen kohdistui entistä suurempia säästötarpeita tuleville vuosille.

Inflaatio, energiakriisi ja globaalit logistiikkaketjujen muutokset vaikuttivat alkuvuodesta 2023 alkaen tavaroiden ja palvelujen saatavuuteen ja hintoihin. Samanaikaisesti Servican omistajat – kunnat, kaupungit ja hyvinvointialueet – joutuivat tasapainoilemaan riittävien palvelujen ja käytettävissä olevan rahan välillä, mikä entisestään kasvatti painetta kustannustehokkaiden tukipalvelujen tuottamiseen.

Strategiamme painopisteistä kilpailukyky tavoitteineen ja toimenpiteineen vastaa näihin haasteisiin. Omistajamme odottavat tehostamistoimenpiteitä, ja niiden toteuttamiseksi palvelutuotannossa käynnistimme tuottavuuden kehittämiseen tähtäävän tuottavuusohjelman laadinnan.

## Turvallisten palvelujen merkitys kasvoi

Turvallisuusympäristön heikkeneminen haastoi meitä entistäkin laajempiin ja konkreettisimpiin toimiin varautumisen ja huoltovarmuuden saralla.

Haluamme olla askeleen edellä ja parantaa kykyämme toimia ennakoivasti niin normaalioloissa, häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissa. Päätimme kehittää kolmea turvallisuuden hankekokonaisuutta, jotka ovat turvallisuuspainotteisen yrityskulttuurin ja osaamisen kehittäminen, huoltovarmuuden konseptointi kaikkiin palveluihin sekä yhtiön riskienhallinnan ja varautumissuunnittelun uudistaminen.

## Palveluverkoston muutokset vaikuttavat palveluihimme

Omistajiemme palveluverkoston muutokset vaikuttavat suoraan myös Servican

palvelujen järjestelyihin. Vuonna 2023 palveluverkostoihin ei tullut merkittäviä muutoksia, mutta tulevana vuosina niin hyvinvointialueet kuin kunnat ja kaupungit joutuvat miettimään palveluverkoston järjestelyjä ja karsimista. Haluamme olla tiivistä mukana suunnittelutyössä omistajiemme kanssa.

## Johtamisen tulee tukea yrityskulttuuria ja strategista muutosta

Vuoden 2023 lopulla aloitimme esihenkilöiden kehittämisen, jonka tarkoituksena on tukea yrityskulttuurimme ja arvojemme mukaisten toimintatapojen juurtumista osaksi päivittäistä työtä. Johtamisen kehittämisen varmistamme myös strategisen muutoksen toteutumisen. Laadimme yhdessä esihenkilöiden kanssa johtamisen pelikirjan, joka toimii kehyksenä laadukkaalle servicalaiselle johtamiselle.

## Yrityskulttuurin rakentaminen on yhteinen matka

Loppuvuodesta 2023 käynnistyi Servican kulttuurilähtelästoiminta ja kulttuurityöpajat, joihin kaikki servicalaiset osallistuvat. Kulttuurilähtelästoiminnan avulla luomme yhdessä servicalaista yrityskulttuuria ja johdamme ihmisiä kohti päämääriämme, mikä auttaa meitä palvelemaan asiakkaitamme parhaalla mahdollisella tavalla.

## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä

- 4.5 Vastuu asiakstarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajama
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

**SERVICA**

## 2.1 Ihmiset ja kulttuuri

# Jatkuvuuden varmistamista muutosten keskellä

Maantieteellinen laajeneminen koko Pohjois-Savon alueelle ja noin 450 uutta työntekijää vaikuttivat merkittävästi HR-palvelujen tehtäviin erityisesti vuoden 2023 alkupuolella.



**582**  
tehtyä  
työsopimusta  
vuonna 2023

Toiminta-alueen laajentuminen vaati jatkuvuuden varmistamista, jotta kaikki tarvittavat resurssit – kuten työterveys-huolto, työvälineet ja työvaatteet – olivat asianmukaisesti järjestettyinä.

## Uudessa toimitilassa ympäristöstä- välliset ja työntekijöitä huomioivat ratkaisut

Tammikuussa 2023 otimme käyttöön Servican hallinnon ja logistiikan uuden toimitilan, joka on toteutettu RTS-ympäristöluokituksen mukaisesti. Huomioimme toimitilojen suunnittelussa ympäristön ja henkilöstön monin eri tavoin.

Toimitilan sijainti mahdollistaa joukko-liikenteen käytön ja työmatkapyöräilyn, jota tuemme katoksellisilla ja hallipyöräpaikoilla sekä työsuohelpokypyöräedulla. Edun käyttö onkin yllättänyt positiivisesti: 34 servicalaista pyöräilee niin työ- kuin vapaa-ajan matkoja työsuohelpokypyörällä. Osassa kiinteistön autopaikoista on sähköautojen latausmahdollisuus, ja olemme varautuneet sen laajentamiseen kaikille autopaikoille.

## Servicalaisen yrityskulttuurin johta- minen on olennainen osa strategian lanseerausta

Henkilöstö oli aktiivisesti mukana strategian valmistelussa erilaisten kyselyiden ja työpajojen kautta. Joulukuussa käynnistyneissä kulttuurityöpajoissa keskustelimme servicalaisuudesta ja siitä, miten arvojen mukainen toiminta ilmenee arjen teoissa.

Jokainen servicalainen saa äänen työpaikoissa, joissa he voivat ilmaista näkemyksiään sekä kertoa, miten uudet arvot ja toimintaperiaatteet näkyvät heidän päivit-

täisessä työssään. Arvokeskusteluissa on noussut esiin myös kehityskohteita; nämä viestit ovat arvokkaita, jotta voimme luoda tasapuolisen ja yhteisten pelisääntöjen mukaisen työympäristön Servicassa. Kulttuurityöpajat jatkuvat kevään 2024 aikana.

## Servica Akatemian lanseeraus ja muita merkittäviä tapahtumia

Käynnistimme Servica Akatemian osana strategista tiekarttaa. Otimme käyttöön osaamisen kehittämisen alustana Media-  
maisterin, jonka valmistelun ja sisällön tuottamisen aloitimme vuoden 2023 lopussa.

Yrityskohtainen lähiesihenkilötyön ammattitutkintoryhmä valmistui marraskuussa, ja 14 henkilöä sai tutkintotodistuksen. Tutkintokokonaisuuden räätälöimme yhteistyössä Aivon ammattiopiston (Sakky) kanssa.

Loppukesällä järjestimme makasiiniravintola Albatrossissa henkilöstöjuhlan, johon osallistui yli 600 servicalaista Pohjois-Savon alueelta. Tunnelmaa nostatti juhlan pääesiintyjä Eini. Juhlissa palkitsimme vuoden 2023 ansioituneita servicalaisia useissa eri kategorioissa.

## Kaisa Kauppinen on ihmiset ja kulttuuri -vastuualueen johtaja.

### Vastuualueena:

ihmiset  
henkilöstön hyvinvointi  
osaamisen kehittäminen  
yrityskulttuuri  
palkitseminen  
työnantajamielikuva



## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten  
vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 **Ihmiset ja kulttuuri**
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti  
vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä
- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajama
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi  
sosiaalisessa mediassa

**SERVICA**

## 2.2 Sisäiset palvelut

# Sisäisten palvelujen organisaatio uudistui

Sisäiset palvelut syntyivät 1.8.2023 organisaatiomuutoksessa, kun talous, tiedolla johtaminen ja analytiikka sekä ICT ja tietosuoja yhdistyivät samaan palveluyksikköön.

Sanna Karppanen-Lokka on sisäisistä palveluista vastaava johtaja.

**Vastuualueena:**  
hallinto  
johtamisjärjestelmä  
tiedolla johtaminen ja analytiikka  
talous  
ICT  
tietosuoja



**15 000**  
käsiteltyä myyntilaskua vuonna 2023



Tukitoimintojen yhdistämisellä tavoittelemme synergiaetuuksia ja tehokkuutta sisäisessä palvelutuotannossa. Jokaista vastuualuetta johtaa oma vastuuhenkilö.

## Servican laajentuminen kasvatti työtehtävien määrää

Hyvinvointialueiden myötä Servican palvelukseen siirtyi noin 450 henkilöä. Kokonaisuudessaan Servican henkilöstömäärä kasvoi 503 henkilöllä vuoden 2023 aikana. Tämä luonnollisesti kasvatti kannettaviin tietokoneisiin ja puhelinlaitteisiin liittyvien hallintatehtävien määrää. ICT:n osalta myös kokonaisinfrastruktuurin tarkastelu nousi ajankohtaiseksi vuonna 2023, ja työ jatkuu vuoden 2024 puolella.

Hyvinvointialueiden palvelutuotannon aloittaminen vaikutti Servican liikevaihtoon, joka kasvoi vuonna 2023 noin 50 miljoonaa euroa. Vastuualueella tämä tarkoitti käsiteltävien osto- ja myyntilaskujen määrän orgaanista kasvua ja myös muiden transaktioiden lukumäärän kasvua.

## Yhteisöllistä osallistumista strategian valintoihin ja kulttuuri-lähettilästoimintaan

Uudistetun strategiamme mukaisesti ihminen on toimintamme keskiössä. Tulvien vuosien arvoalinnossamme haluamme korostaa työntekijöidemme hyvinvointia ja turvallisuutta. Tätä tuemme vuonna 2023 aloitetulla kulttuurilähettilästyöpajatoiminnalla, jonka valmisteluun ja toteuttamiseen osallistuu henkilöstöä myös sisäisistä palveluista omien työtehtäviensä ohella.

**105 000**  
käsiteltyä ostolaskua vuonna 2023

## Uusi budjetointi- ja ennustamisjärjestelmä vahvistaa kilpailukykyämme

Vuonna 2023 otimme käyttöön uuden budjetointi- ja ennustamisjärjestelmän todella nopealla aikataululla. Uudistettu ennusteprosessi tuo läpinäkyvyyttä ja ennustettavuutta liiketoimintamme taloudelliseen johtamiseen. Tälle on selkeä tilaus, koska meidän tulee kyetä entistä paremmin ennustamaan julkisen talouden haasteiden myötä jo vuonna 2023 esille nousseita muutoksia esimerkiksi inflaation ja energiakriisin osalta. Strategiamme yhtenä painopistealueena onkin kilpailukyky, jota meidän tulee pystyä ennustamaan ja todentamaan alati muuttuvassa maailmanpoliittisessa tilanteessa.

## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 **Sisäiset palvelut**
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä
- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajama
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

**SERVICA**



## 11 strategialla tukevaa hanketta ja projektia käynnistetty

### 2.3 Strategia ja kehitys

# Tehokkuutta ja tavoitteellisuutta kehityshankkeisiin

Elokuussa voimaan tulleen organisaatiomuutoksen yhteydessä kirkastimme koko Servica-tasolla uuden strategia- ja kehitysvastuualueen perustehtävää.

Strategia- ja kehitysvastuualue vastaa jatkossa Servican yhtiötasoisien kehittämisen seurannasta ja tukemisesta sekä strategisten hankkeiden etenemisen raportoinnista. Tämä edellyttää uudenlaista osaamista henkilöstöltä sekä järjestelmätukea kehityshankkeiden läpiviennissä.

Perustehtävän toteuttaminen vaatii henkilöiden tehtävänkuvien uudelleen muotoilua tukemaan projektimaista työskentelyä Servicassa. Vuoden 2023 lopussa kirkastimme vastuualueen perustehtävän ja henkilöstön tehtävänkuvat. Lisäksi uu-

distimme Servican hankesuunnitelmaohjeistukset.

Kehittämistyön tueksi otimme käyttöön Keto-salkunhallintajärjestelmän, joka vastaa tulevaisuudessa paremmin niin kehittämistyön seurannan kuin raportoinnin vaateisiin. Projektiosaamisen kehittäminen jatkuu edelleen ja muotoutuu Servicalle sopivalle tasolle tulevien vuosien aikana.

#### Tehtävänä kehittämisspönnistelujen näkyväksi tekeminen

Olemme tiedostaneet, että erilaiset kehittämistoimet täytyy tehdä näkyväksi itsellemme, omistajille, henkilöstölle ja muille sidosryhmille. Lisäksi niiden toteuttaminen tulee osoittaa tietoon perustuen. Uudistuneen strategian toimeenpano edellytti seurantatyökalun käyttöä.

#### Henkilöstön osallistuminen osana muutosjohtamista

Hyvin suunnitellulla ja ennakoivalla kehittämisellä on mahdollista saavuttaa parempia tuloksia erilaisissa kehittämis-

projekteissa. Tavoitteisiin pääseminen lisää henkilöstön tyytyväisyyttä omaan työsuoritukseensa. Henkilöstön mukaanotto erilaisiin kehittämisspönniteluihin lisää ymmärrystä siitä, miksi kehitystyö on Servicalle tärkeää ja mitä sillä tavoitellaan. Projektissa työskentely on myös osa muutosjohtamista, kun saamme henkilöstöltä arvokkaita näkemyksiä ja kokemuksia muutosten läpivientiä varten.

#### Kestävyysraportointiohjelma käynnistyi

Syksyllä 2023 teimme yhteistyökumppanimme kanssa esiselvitystyön Servican kestävyysraportointivelvoitteesta (CSRD) vuodelle 2026. Esiselvitys käynnistää Servican vastuullisuusohjelman tekemisen. Ohjelman tavoitteena on jatkossa paitsi direktiivien mukaisen raportointivelvoitteiden täyttäminen, myös entistä vastuullisemman yrityskuvan todentaminen.

**Henkilöstön näkemykset tukevat muutosten läpivientä.**

Sari Karttunen on strategiasta ja kehityksestä vastaava johtaja.

**Vastuualueena:**  
strategisen kehitys- ja projektitoiminnan johtaminen  
vastuullisuusjohtaminen  
laatujärjestelmätöimintojen johtaminen  
ketjuohjauksen johtaminen  
puhtaus- ja ruokapalvelujen suunnittelu



## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 **Strategia ja kehitys**
- 2.4 Liiketoiminnot

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä
- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajamaailma
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

SERVICA

## 2.4 Liiketoiminnot

# Uusien palvelujen haltuunotto ja palvelualueen laajentuminen onnistuivat hyvin

Vuosi 2023 oli suuren muutoksen aikaa myös liiketoiminnalle. Servica aloitti tukipalvelujen tuottajana koko Pohjois-Savon hyvinvointialueella. Lisäksi Servican toiminta-alue laajentui vuoden 2023 alusta koskemaan Kuopion kaupungin ohella yhdeksän muun kunnan palveluita Pohjois-Savossa.

Marko Tuomela on liiketoiminnasta vastaava johtaja.

**Vastuualueena:**  
asiakaskokemus  
kasvu  
kilpailukyky  
hinnoittelu  
kannattavuus



**19 200**  
työmäärästä  
Kuopion, Iisalmen  
ja Varkauden  
apuvälinehuollossa  
vuonna 2023



**600 000**  
puhtaana pidettyä  
neliometriä  
Pohjois-  
Savon alueella

Vuoden aikana keskityimme liiketoiminnassa palvelun haltuunottoon ja palvelutuotannon varmistamiseen kaikissa palveluissa. Muutoksen läpiviennissä ja toiminnan häiriöttömässä siirrossa Servicalle onnistuimme hyvin. Toiminnan laajentuminen ei vaikuttanut aiemmin tuotettuihin palveluihin, vaan niidenkin osalta pystyimme hyvällä yhteistyöllä varmistamaan asiakkaillemme toimintavarmuuden ja laadukkaan toiminnan. Muutoksen tukena aloitti myös uusi keskitetyn asiakaspalvelun tiimi, joka palvelee asiakkaitamme tarjoamalla yhden kontaktipisteen erilaisille tiedusteluille ja kysymyksille.

## Uusilta servicalaisilta hyvää palautetta perehdyttämisestä

Servicaan vuodenvaihteessa 2023 siirtyneet työntekijät ovat sulautuneet saumatomasti osaksi organisaatiota. Saimme positiivista palautetta erityisesti kattavasta perehdytyksestä. Koko henkilöstö on osoittanut vahvaa sitoutumista ja motivaatiota muutoksessa, mikä on heijastunut myönteisesti hyvällä tasolla pysyneeseen tyytyväisyyteen. Kesän jälkeen aloitimme liiketoimintojen organisaation uudelleenjärjestelyt, jotta rakenne vastaisi paremmin muuttunutta toimintaympäristöä. Uudelleenjärjestelyt valmistuivat vuoden 2023 loppuun mennessä.

## Uudet toimitilat mahdollistavat tehokkaammat ja turvallisemmat työskentelyolosuhteet

Toinen vuoden 2023 alussa tapahtunut suuri muutos oli yhtiön päätoimipaikan siirtyminen uusiin toimitiloihin. Uusissa tiloissa työskentely on aiempaa tehokkaampaa ja turvallisempaa apuvälinehuollon, kiinteistöpalvelujen ja keskusvaraston henkilöstölle. Uudet tilat mahdollistavat keskusvarastossa tuotteiden ja palvelujen entistäkin tehokkaamman jakelun. Nopeampi ja joustavampi toimitusketju tarkoittaa parempaa palvelua asiakkaille sekä mahdollisuutta vastata omistajien kasvaneisiin tarpeisiin materiaalogistikan osalta.

## Palvelutuotannon kehittäminen

Olemme kehittäneet palvelutuotantoa vahvasti vuoden aikana edistämällä tuotannonohjausjärjestelmien käyttöönottoa

## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot**

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä
- 4.5 Vastuu asiakstarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

**SERVICA**



sekä laitoshuollossa että kiinteistöpalvelussa. Myös ruokapalvelujen ja materiaali-logistiikan tuotannonohjausjärjestelmien päivitysprojeektit ovat edenneet suunnitellusti.

### Asiakastyytyväisyys pysyi hyvällä tasolla

Loppuvuonna 2023 toteutimme asiakastyytyväisyyskyselyn verkkokyselynä kohderyhmille sekä lomakekyselynä valituille esikouluille. Muutoksentyönteisen vuoden tuomista haasteista huolimatta asiakastyytyväisyys on pysynyt hyvällä tasolla kaikissa asiakasryhmissämme.

Palveluhenkisyys ja henkilöstön ammattitaito nousivat edelleen Servican vahvuudeksi. Erityisen positiivista oli ruokapalvelun kouluja koskevaan kyselyyn osallistuneiden määrän kaksinkertaistuminen edellisestä vuodesta, mikä mahdollistaa toimintamme kehittämisen entistä paremmaksi.



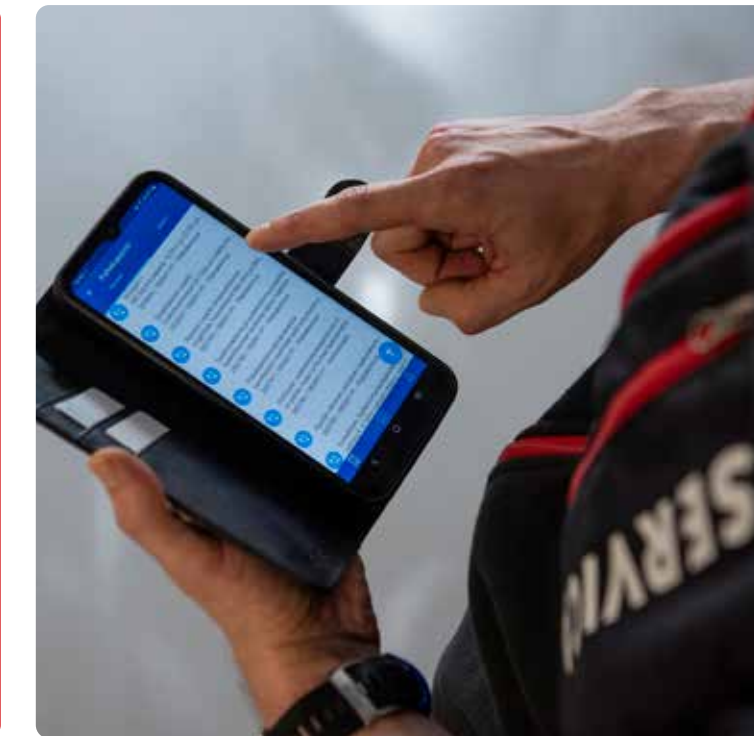
**41 500**  
ateriaa päivässä



### Vuosi 2023 jatkui aktiivisesti sopimusvalmisteluiden parissa

Rakensimme yhteistyössä molempien pääomistajien kanssa suurempia sopimuskokonaisuuksia. Työskentelimme sopimusuudistusten parissa myös muiden omistajien kanssa. Palvelusopimusten tavoite on, että toiminta on selkeää sekä laadun että hinnoittelun kannalta. Olemme onnistuneesti kehittäneet Servican palveluita. Jatkamme kehitystyötä positiivisessa hengessä yhdessä asiakkaiden kanssa vastaamaan palvelutarvetta. Samalla edistämme raportointiamme asiakkaiden suuntaan, ja tavoitteena on varmistaa toimintojemme tarpeenmukainen läpinäkyvyys.

**35 000**  
kerättyä tuoteriviä keskusvarastolla kuukaudessa



**15 600**  
työmääräystä Kuopion tilapalveluille vuonna 2023

## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot**

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä

- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

**SERVICA**



# Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

Antti Haapakorva ja Kaisa Stigell Talentreelta (edessä) olivat yhteistyökumppanimme strategiatyössä.



## Helmikuu

Henkilöstön, asiakkaiden ja sidosryhmien osallistaminen oli tärkeää strategiatyön edistämiseksi. Helmikuuhun mennessä yli 500 henkilöä oli osallistunut strategiaproessiin haastattelujen ja kyselyjen avulla. Heiltä saimme arvokasta tietoa valintojen tekemiseen ja päätöksien tueksi.



## Huhtikuu

Strategiatyömme taustatyöt valmistuivat, ja hallitus hyväksyi uuden strategian ja sen painopisteet.

## Tammikuu

Servican toimintaympäristö muuttui merkittävästi hyvinvointialueiden muodostumisen myötä 1.1.2023, joten tarvitsimme uuden suunnitelman varmistaaksemme menestyksemme tulevaisuudessa. Servican strategiatyö käynnistettiin vuoden 2022 loppupuolella hallituksen, johtoryhmän ja pääomistajien yhteisellä kick-off-tilaisuudella.



## Maaliskuu

Strategiaprosessi eteni seuraavaan vaiheeseen Servican yhteisessä asiantuntijoiden, esihenkilöiden, päälliköiden ja johtoryhmän kehittämispäivässä. Työstimme taustatietoja ja hahmotelimme konkreettisia toimenpiteitä eri painopisteille.



## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä
- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajamaaine
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

SERVICA

# Strategiatyö rytmitti vuotta 2023



## Kesäkuu

Tulevien vuosien tiekartat mittareineen ja toimintasuunnitelmat konkreettisine tekemisineen etenivät.



## Syyskuu

Servican hallituksen ja johtoryhmän suunnitteluseminaarissa keskityimme strategian, vision, mission ja arvojen sekä tulevien vuosien tiekartan käsittelyyn. Syyskuun lopussa lanseerasimme uuden strategian, vision, mission ja arvot henkilöstölle.

## Toukokuu

Strategian toteutussuunnittelu käynnistyi. Strategian uusimisen yhteydessä tarkastelimme myös Servican organisoitumista ja teimme siihen tarvittavat muutokset. Asiakkailta, omistajilta, henkilöstöltä ja sidosryhmiltä saatu tieto ohjasi vahvasti suunnittelua. Käynnistimme viestintätoimiston kanssa yhteistyön, jonka tavoitteena oli selkeyttää strategiatyön taustatiedot ymmärrettävään muotoon.

2024

2025

2026

## Elokuu

Servican johtoryhmän uusi kokoonpano ja uudet vastualueet tulivat voimaan 1.8.2023. Uusi johtoryhmä aloitti tiimiensä organisoitumisen suunnittelun päällikkö-, esihenkilö- ja asiantuntijatehtävien osalta.

Elokuun lopussa alkoivat liiketoimintojen ja strategia- ja kehitystiimin päällikötason muutokset. Lisäksi toteutimme informatiivisen muutosmenettelyn sisäisissä palveluissa. Muutosneuvottelut olivat jatkumoa kesäkuussa julkaistuun johtoryhmän uudelleenorganisointiin sekä päivitettyihin vastuujakoihin.



Servican hallitus ja johtoryhmä.

## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä
- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

SERVICA

# Strategiatyö rytmitti vuotta 2023



## Lokakuu

Yhteisessä kehittämispäivässä pohdimme johtamisen periaatteita sekä strategian, vision ja arvojen merkitystä. Lisäksi tarkastelimme, mitä uusi strategia tarkoittaa käytännön työssä.

Strategian tiekarttoja käsitelimme osakaskokouksessa 26.10.2023.

## Marraskuu

Strategian toteuttamisen tueksi aloitimme yrityskulttuurin johtamisen ja kehittämisen. Marraskuussa käynnistyi kulttuurilähettilästoiminta, jonka ensimmäisessä valmennuspäivässä keskityimme kysymyksiin: Mitä tarkoittaa olla osa Servican kulttuuria? Miltä se konkreettisesti tuntuu? Kuinka Servican arvot ilmenevät päivittäisessä työssämme?



## Joulukuu

Servican strategiatyö eteni vaiheeseen, jossa tiekartat tuleville vuosille valmistuivat ja jossa suunnitelimme konkreettisia toimenpiteitä vuodelle 2024. Toimintamme keskiössä ovat asiakkaat ja ihmiset.

## Yhteistyöllä tuloksiin

- Vuoden 2023 aikana viestimme henkilöstölle strategiatyön edistymisestä intranetissä ja henkilöstöinfoissa. Asiakkaille ja sidosryhmille viestimme tapaamisissa, kokouksissa ja uutiskirjeissä.
- Strategiatyötä tukivat Kaisa Stigell, Johanna Haapakorva ja Antti Haapakorva Talentree Oy:stä.
- Johtoryhmä työskenteli työpajoissa ja sähköisellä Howspace-alustalla strategiatyön aikana.
- Strategiatyön yhteydessä laadimme myös johtamisen pelikirjan sekä toimintaperiaatteiden ja esihenkilötyön huoneentaulut, jotka muistuttavat periaatteistamme arjessa.



Yli  
**500**  
henkeä osallistui  
strategiatyöhön

## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä
- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajamaailma
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

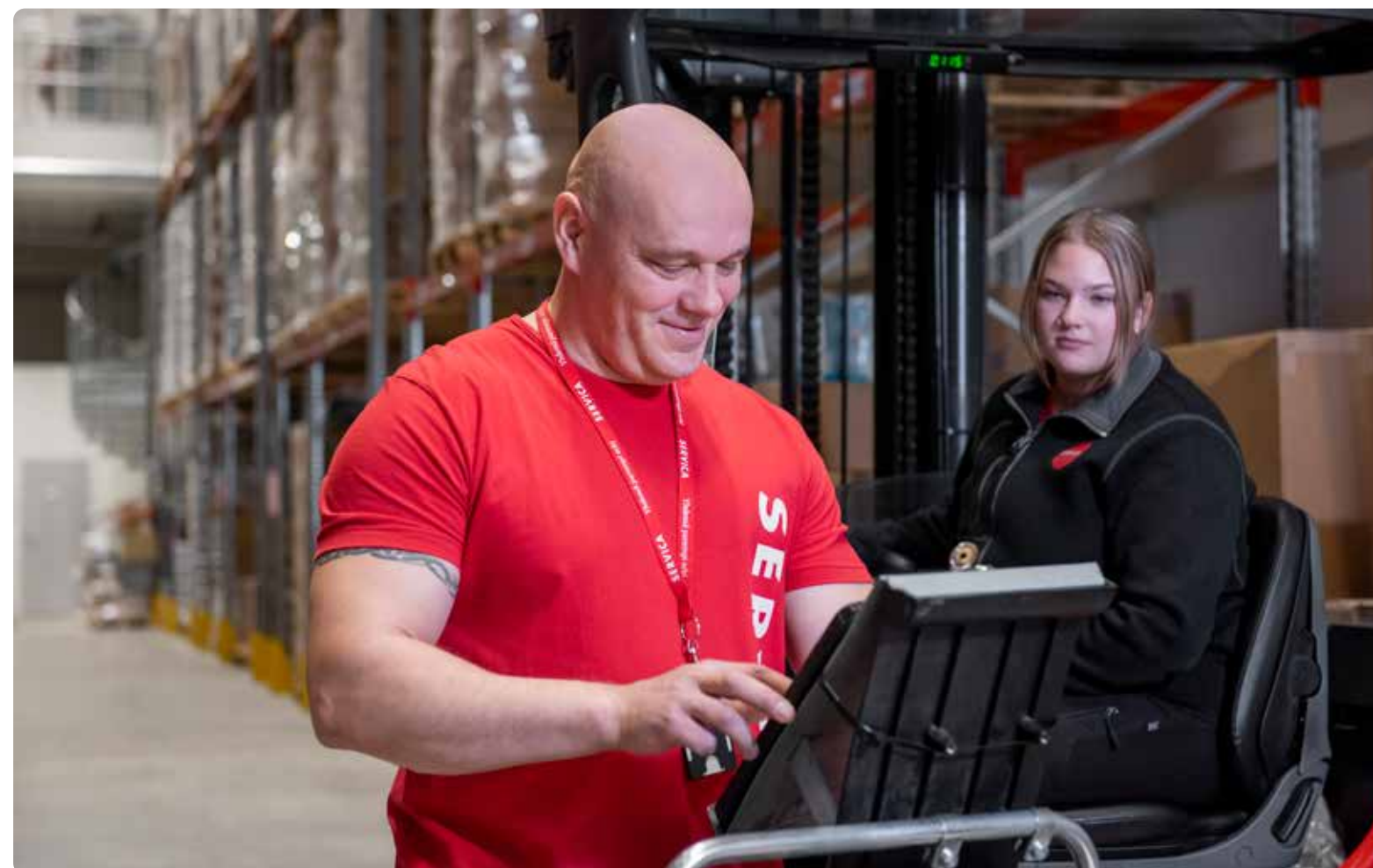
SERVICA

## 4.1

# Lähestymis- tapamme vastuullisuuteen

Vastuullisuus kytkeytyy tiukasti Servican perustehtävään ja strategiaan. Kestävä kehitys on uuden strategiamme avainroolissa, ja strategian painopisteet – ihmiset, hankinnat, vastuullisuus, turvallisuus ja kilpailukyky – muodostavat perustan vastuullisuustyöllemme. Strategian toteutumista ohjaavat pitkän aikavälin strategiset tavoitteet, jotka sisältävät myös vastuullisuuteen liittyviä tavoitteita.

**Huomioimme  
vastuullisuuden  
arjen työssä ja  
toimenpiteissä.**



Toimintamme lähtökohtana on yhteiskunnallisten haasteiden ratkaiseminen vastuullisesti ja kilpailukykyisesti. Vastuullisella työllämme varmistamme yhteiskunnan palveluketjujen toimivuutta asiakkaidemme terveydestä ja turvallisuudesta huolehtien. Vaikutamme laajaan joukkoon eri-ikäisiä ja -kuntoisia väestöryhmiä Pohjois-Savossa ja luomme kestävä arvoa päivittäin työssä tekemiemme ratkaisujen kautta.

Lähestymme vastuullisuutta kokonaisvaltaisesti ja huomioimme toimintamme vaikutukset ympäristöön ja ihmisiin sekä talouteen ja hallintoon. Vastuullisuustyömme keskeisiä, koko yhtiön laajuisia näkökohtia ovat vastuullinen palveluliiketoiminta, hyvä työpaikka ja työnantajamaaine, kestävä talous ja ympäristövaikutusten minimointi. Varmistamme palvelun laadun ja palvelulupausten toteutumisen, huolehdimme henkilöstön hyvinvoinnista ja panostamme osaamisen kehittymiseen, pienennämme oman toimintamme ympäristövaikutuksia ja edistämme vastuullisia sekä läpinäkyviä toimintatapoja osana päivittäistä tekemistämme.

Keskeinen roolimme palvelujen tuottajana edellyttää vastuullisuusasioiden huomioimista ja johtamista osana päivittäistä työtä. Ympäristön ja ihmisten kannalta kestävä päätöksenteko, asiakkuuden hoitomalli sekä palvelujen kehittäminen vastuullisesti ovat vastuullisuutemme ytimessä. Vastuullisuus arjessa on meille myös esimerkiksi jatkuvia toimenpiteitä hävikin vähentämiseksi, lakien, toimilupien ja säädösten noudattamista sekä turvallisuuspainotteisen yrityskulttuurin ylläpitämistä ja kehittämistä.

## Muuttuva toimintaympäristö kirittää tavoitteelliseen vastuullisuustyöhön

Kestävän kehityksen edistäminen, sidosryhmien muuttuvat odotukset sekä lisääntyvä vastuullisuuteen liittyvä sääntely haastavat niin yrityksiä kuin julkisia yhtiöitä ottamaan entistä paremmin huomioon toimintansa ympäristövaikutukset sekä sosiaaliset ja hallinnolliset vaikutukset (ESG). Myös julkisilta yhtiöiltä odotetaan nyt ratkaisuja yhteiskunnallisiin haasteisiin, arvolähtöistä ajattelua sekä näyttöjä oman toimialan viemisestä vastuullisempaan suuntaan. Tämän rinnalla kiristyvät lainsäädännön vaatimukset ja sitovat velvoitteet.

Sääntelymuutokset ovat enenevässä määrin lähtöisin Euroopan unionista, jonka kestävän kehityksen mukaista toimintaa ohjaa unionin vihreän kehityksen ohjelma. Se on laaja ja kunnianhimoinen toimenpidepaketti, jonka tavoitteena on koko EU:n talouden muuttaminen kestäväksi tulevaisuuden kannalta siten, että siirtyminen vihreään talouteen hyödyttää sekä kansalaisia että yrityksiä.

Yksi ajankohtaisimmista vihreän kehityksen ohjelman osista on EU:n kestävyysraportointidirektiivi (CSRD), joka tulee erikokoisille yrityksille voimaan asteittain. Kestävyysraportointi sisältää ympäristövastuuta sekä sosiaalista ja hallinnollista vastuuta koskevia teemoja. Aiemmin pääosin vapaaehtoisuuteen perustunut vastuullisuusraportointi muuttuu uuden lainsäädännön myötä pakolliseksi laajalle joukolle suuria suomalaisyrityksiä ja muita organisaatioita.

Välillisesti raportointivelvoitteet vaikuttavat vielä laajempaan joukkoon toimijoita, sillä niiden piiriin kuuluvien organisaatioi-

## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten  
vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti  
vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen**
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä

- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajamaaine
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi  
sosiaalisessa mediassa

**SERVICA**

den tulee raportoida vastuullisuuteen liittyviä tietoja koko arvoketjunsä osalta. Tämä ulottaa vaatimukset myös toimitusketjuihin eli yritysten alihankkijoihin ja muihin kumppaneihin.

Tuleva kestävyysraportointivelvoite auttaa luomaan kerätylle tiedolle yhtenäisen alustan, jonka kautta sidosryhmien on mahdollista saada asianmukaista tietoa yhtiön toiminnan vastuullisuuteen liittyvistä osa-alueista. Tiedon saaminen samaan paikkaan voi esimerkiksi vähentää erillisten tietopyyntöjen määrää. Parhaimmillaan entistä vertailukelpoisempi ja läpinäkyvä vastuullisuustieto hyödyttää sekä yhtiön itsensä että sen asiakkaiden ja muiden sidosryhmien päätöksentekoa.

Vihreän kehityksen ohjelman toimenpiteisiin lukeutuu myös kestävä rahoituksen luokittelujärjestelmä eli EU-taksonomia, jonka tarkoituksena on määritellä yhteisesti, mitkä liiketoiminnot voidaan katsoa kestäviksi.

Uuteen lainsäädäntöön ja vauhdilla kehittyvän toimintaympäristön vaateisiin vastaminen laadukkaasti ohjasi työtämme kuluneen vuoden aikana ja tulee ohjaamaan sitä myös jatkossa. Pyrimme entistä tavoitteellisempaan ja pitkäjänteisempään vastuullisuustyöhön ja kehitämme vastuullisuuden seuranta, prosesseja sekä raportointia. EU:n taksonomia-asetuksen ja kestävyysraportointidirektiivin suora raportointivelvoite alkaa Servican osalta 11.2025 koskien raportteja, jotka julkaistaan vuonna 2026.

### Käynnistimme työn Servicalle merkittävimpien vastuullisuusasioiden arvioimiseksi

Vastuullisuus ja siihen liittyvä olennaisuus riippuu yrityksestä, toimialasta, toimintaympäristöstä ja ajasta, jossa olemme.

Olennaisten vastuullisuusasioiden määrittäminen onkin yksi vastuullisuustyön keskeisimpiä periaatteita.

Servica aloitti syksyllä 2023 EU:n kestävyysraportointidirektiivin mukaisen kaksisolennaisuusarvioinnin, joka valmistuu vuoden 2024 aikana. Olennaisuusarvioinnin lähtökohtana oli tunnistaa ja arvioida Servican toiminnasta johtuvia vastuullisuusvaikutuksia eli vaikutuksia, jotka kohdistuvat ympäristöön, ihmisiin tai kalouteen ja hallintoon. Vaikutukset voivat syntyä Servican arvoketjun missä tahansa vaiheessa ja johtua suoraan yhtiön omasta toiminnasta tai syntyä esimerkiksi liiketoimintakumppanien kautta.

Kaksisolennaisuusarvioinnissa vastuullisuusteemojen vaikutuksia tarkasteltiin kahdesta näkökulmasta: oman toimintamme vaikutuksia yhteiskuntaan ja ympäristöön (vaikutusolennaisuus) sekä eri vastuullisuusteemojen vaikutuksia liiketoimintaamme (taloudellinen olennaisuus). Servican keskeiset sidosryhmät – omistajat, hallinto, henkilöstö, toimittajat ja palveluntuottajat – osallistuivat vastuullisuuteen liittyvien vaikutusten arviointiin haastattelujen kautta. Olennaisuusarviointi tarjosi meille näin myös arvokasta tietoa sidosryhmiemme odotuksista ja tiedontarpeista vastuullisuustyöllemme.

Vaikutusten merkittävyttä arvioimalla voitiin lopulta tunnistaa Servicalle olennaimmat vastuullisuusasiat, joihin toiminnallamme on suurin vaikutus – ja joissa omat vaikutusmahdollisuutemme ovat suurimmat. Nämä asiat muodostavat perustan Servican tulevalle vastuullisuusohjelmalle ja sen tavoitteille, mittareille sekä toimenpiteille, jotka tullaan määrittelemään vuoden 2024 aikana. Olennaisuus suuntaa jatkossa myös Servican vastuullisuusraportointia.

### Sidosryhmämme

Servican palvelut ovat näkyvä osa yhteiskunnan arkea, ja toimintamme koskettaa lähes kaikkia pohjoissaavolaaisia. Olemme vahva alueellinen toimija, ja teemme merkityksellistä työtä niin omistaja-asiakkaillemme kuin yhteiskunnalle. Aktiivisella sidosryhmävuoropuhelulla ja -yhteistyöllä pystymme parantamaan sekä palvelujamme että toimintaedellytyksiämme.

Servican tärkeimmät sidosryhmät ovat omistajat, asiakkaat, oma henkilöstö, tavaramoimittajat ja palveluntuottajat. Muita keskeisiä sidosryhmiä ovat potentiaaliset työntekijät, päättäjät ja viranomaiset, koulutusorganisaatiot ja muut yhteistyökumppanit sekä yhtiön toiminnasta kiinnostuneet järjestöt ja edunvalvonta. Oheisessa taulukossa kuvataan Servican vuoropuhelua eri sidosryhmien kanssa.

## Pyrimme entistä pitkäjänteisempään vastuullisuustyöhön.

Sidosryhmä	Keskeiset odotukset ja tiedontarpeet	Vuorovaikutuskanavat
<b>Omistajat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Strategian edistyminen</li> <li>Vahva omistajayhteistyö</li> <li>Investoinnit</li> <li>Toimintavarmuus kaikissa olosuhteissa</li> <li>Avoin viestintä</li> <li>Kestävä arvonluonti</li> <li>Kilpailukyvyyn lisääminen ja tiedolla johtaminen</li> <li>Kokonaisturvallisuuden parantaminen</li> <li>Paikallisen elinvoimaisuuden edistäminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suunnitellut ja spontaanit tapaamiset ja yhteistyö (mm. omistajatapaamiset, konserni-iltapäivät)</li> <li>Osavuosi- ja vuosikatsaukset</li> <li>Verkkosivut, tiedotteet</li> <li>Asiakkuuden hoitomalli</li> <li>Asiakaskirjeet eri kohderyhmille</li> </ul>
<b>Asiakkaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakaskokemuksen parantaminen</li> <li>Palvelun laatu ja palvelulupausten täyttäminen</li> <li>Tuottavuus</li> <li>Asiakkuuden hoitomallin kehitys</li> <li>Strategian edistyminen</li> <li>Palvelujen yhteinen kehittäminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suunnitellut ja spontaanit tapaamiset ja yhteistyö (puite- ja sopimusneuvottelut, palvelutarve- ja hinnamuodostusneuvottelut, kumppanuus- ja tilaajatapaamiset, tuotannon seurantapalaverit, laatukierrokset, kehittämistyöryhmät)</li> <li>Raportointi</li> <li>Asiakaspalautejärjestelmä, asiakaskyselyt</li> <li>Verkkosivut, tiedotteet, sosiaalinen media</li> <li>Asiakkuuden hoitomalli</li> </ul>
<b>Oma henkilöstö</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Työkyky ja työhyvinvointi</li> <li>Osaamisen täydentäminen, uran kehityspolut ja henkilökohtaiset tavoitteet</li> <li>Reilu ja oikeudenmukainen kohtelu</li> <li>Merkityksellinen työ ja osaamisen arvostus</li> <li>Osallisuus</li> <li>Turvalliset ja terveelliset työolosuhteet</li> <li>Selkeä tehtävänkuva ja odotukset</li> <li>Hyvä johtajuus</li> <li>Työn ja vapaa-ajan tasapaino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Päivittäinen vuoropuhelu ja esihenkilötyö, ml. palaute- ja kehityskeskustelut</li> <li>Perehdytys ja koulutus</li> <li>Henkilöstökyselyt</li> <li>Sisäinen viestintä (esim. viikkotiedotteiden, palautekanavien, infojen, Sentra-intranetin, sisäisten uutiskirjeiden ja Teamsin kautta)</li> <li>Yhteistyötoimikunta</li> <li>Henkilöstötapahtuma</li> </ul>
<b>Potentiaaliset työntekijät</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Työnantajielokuva</li> <li>Vastuullinen toiminta</li> <li>Osaamisen kehitys</li> <li>Yhdenvertaisuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verkkosivut</li> <li>Sosiaalinen media</li> <li>Rekrytointitapahtumat</li> <li>Oppilaitosyhteistyö</li> </ul>
<b>Tavaramoimittajat ja palveluntuottajat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hankintaperiaatteet ja -strategia</li> <li>Tulevat kilpailutukset</li> <li>Mahdollisuudet parantaa ja kehittää yhteistyötä monella eri osa-alueella</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kahdenkeskiset toimittajatapaamiset ja seminaarit</li> <li>Servican verkkosivusto, uutiskirje, tapaamiset ja yhteistyö</li> <li>Hankintakohtaiset markkinavuoropuhelut</li> </ul>
<b>Päättäjät ja viranomaiset</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vastaus toimintaympäristön ja lainsäädännön muutoksiin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tapaamiset, tarkastukset</li> <li>Raportointi</li> </ul>
<b>Koulutusorganisaatiot ja muut yhteistyökumppanit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yhteistyömahdollisuudet</li> <li>Osaamisen kehitys</li> <li>Työllistäminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oppilaitosyhteistyö</li> <li>Hankkeet ja projektit</li> <li>Harjoittelupaikkojen ja opinnäyteaiheiden aktiivinen tarjoaminen</li> <li>Yritysesittelyt ja tutustumiskäynnit kohteissa</li> </ul>
<b>Yhtiön toiminnasta kiinnostuneet järjestöt ja edunvalvonta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yhteistyö paikallisten edunvalvontajärjestöjen kanssa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Päivittäinen vuorovaikutus, palaverit</li> <li>Yhteistyötoimikunta</li> <li>Paikallisneuvottelut ja paikallinen sopiminen</li> </ul>

## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- Ihmiset ja kulttuuri
- Sisäiset palvelut
- Strategia ja kehitys
- Liiketoiminnat

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen**
- Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- Ympäristövaikutusten huomiointi
- Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä

- Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- Hyvä työpaikka ja työnantajamaie
- Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- Hallituksen toimintakertomus
- Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

SERVICA



## 4.2

## Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet

**Jokainen servicalainen on sitoutunut noudattamaan laatu-  
politiikkaamme.**

Servican vastuullisuutta ohjaavat **visiomme, arvomme sekä strategiamme linjaukset**. Keskeisimmät toimintatavat on kuvattu toimintakäsikirjassa, joka sisältää toimintajärjestelmän ohjeet ja prosessien kuvaukset. Laatu-  
politiikka kuvaa Servican sitoutumista ja vastuita niin laadun kuin ympäristö- ja turvallisuusasioiden suhteen. Jokainen Servicassa työskentelevä on velvollinen noudattamaan laatu-  
politiikkaa ja toimimaan sen pohjalta laadittujen ohjeiden mukaisesti.

Vastuullisuuden strategisesta johtamisesta vastaa yhtiön johtoryhmä, ja operatiivisia toimenpiteitä linjaamme yhdessä valittujen olennaisten näkökulmien kautta. Johtoryhmä ohjaa ja seuraa vastuullisuustyön toteuttamista. Raportoimme merkittävistä toimenpiteistä vuosittain osana Servican vuosiraportointia.

### Sisällys:

#### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

#### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

#### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

#### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet**
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä
- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

#### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

#### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa



## 4.3

# Ympäristövaikutusten huomiointi

Pyrimme edistämään toiminnassamme resurssitehokkuutta ja luonnonvarojen kestävää käyttöä. Konkreettiset toimenpiteemme kohdistuvat muun muassa jätteen määrän vähentämiseen, energiankäytön hallintaan sekä materiaalitehokkuuden parantamiseen. Vuoden 2024 aikana tulemme kartoittamaan Servican toiminnan merkittävimmät päästölähteet sekä laskemaan Servican hiilijalanjäljen.

## Ekokompassi ohjaa Servican ympäristötyötä

Kansainväliseen ISO 14001 -standardiin pohjautuva, kevennetty ympäristöjärjestelmä Ekokompassi tukee toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Ympäristöjärjestelmässä yrityksen ympäristövaikutukset arvioidaan kattavasti eri osa-alueiden kautta. Näitä osa-alueita ovat jätteet, energia, hankinnat, materiaalikäyttö, kemikaalit, melu, logistiikka ja liikkuminen, viestintä, vaikuttaminen sekä luonnon monimuotoisuus.

Ekokompassi tarjoaa käytännönläheistä tukea Servican ympäristötyön ja sille asetettujen tavoitteiden suunnitteluun. Servicalle myönnettiin toukokuussa 2022 Ekokompassi-ympäristöjärjestelmän sertifikaatti ympäristöasioiden hoitamisesta ja kehittämisestä Ekokompassi-ympäristöjärjestelmän mukaisesti.

Sertifikaatin mukaisen toiminnan ja laadittujen tavoitteiden toteutumista

seurataan Servicassa säännöllisesti, ja jokaiselle palvelullemme on asetettu oma toimenpidesuunnitelma ympäristövaikutusten vähentämiseksi. Ympäristötoimien vaikuttavuutta arvioidaan vuosittain palveluittain. Ympäristötyön suunnittelusta ja koordinoinnista vastaa Servican ympäristötiimi, johon kuuluu ympäristövastaava sekä palveluittain nimetyt vastuhenkilöt.

### Ympäristölupauksemme viestii ympäristökestävyyttä edistävästä teoistamme ja tavoitteistamme:

- Olemme sitoutuneet omistaja-asiakkaidemme ympäristötavoitteisiin sekä luoneet omat tavoitteemme toimenpiteineen. Sitoudumme ympäristövaikutusten vähentämiseen jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti ja noudatamme ympäristölainsäädännön vaatimuksia.
- Asiakkaiden tiloissa työskennellessämme tuemme asiakkaitamme ottamaan

ympäristönäkökohdat huomioon.

- Käytämme palvelutuotannossamme raaka-aineita, vettä ja energiaa vastuullisesti sekä tehokkaasti.
- Arvioimme kriittisesti kemikaalien tarpeellisuutta toiminnassamme ja käsittelemme niitä huolellisesti ohjeita noudattaen.
- Koulutamme henkilöstöämme ympäristömyönteiseen toimintakulttuuriin ja lisäämme henkilöstömme tietoutta ympäristöasioissa.

### Ympäristövaikutusten vähentäminen laitoshuollossa ja kiinteistöpalveluissa

Laitoshuollossa keskeisiä tavoitteita ympäristötyölle ovat kemikaalien käytön vähentäminen sekä syntyvän jätteen määrän minimointi ja kestotuotteiden käyttö aina, kun se on mahdollista. Lattioiden koneellisessa puhdistamisessa käytämme Twis-



Uudelleensertifiointi-auditointi toteutettiin syksyllä 2023 ja uusi sertifikaatti myönnettiin 23.10.2023.



**Ekokompassi tukee ympäristötyötämme käytännönläheisesti.**

## Ostoerien optimointi kasvatti keskusvaraston resurssi- ja materiaali-tehokkuutta

Huonosti optimoidut ja liian pienet ostoerät kuormittavat turhaan ympäristöä ja lisäävät hallintotyötä toimitusketjun kaikilla osa-alueilla. Vuoden 2023 aikana kehitimme Servican keskusvarastolla varastohallintaa ja ostoerien optimointia. Työn tavoitteena oli tehostaa keskusvaraston toimintaa niin, että ostotapahtumia voitaisiin minimoida samalla kun asiakkaille toimitettujen tuotteiden määrää optimoitiin.

Optimoimme ostotoiminnan erät niin, että 10 prosenttia ostotapahtumistamme riittää kattamaan tavaravirran asiakkaille. Käytännössä tämä tarkoittaa, että hankimme vuoden aikana yhteensä 50 470 ostotilausriviä, mutta toimitimme asiakkaille peräti 493 360 riviä. Keskusvaraston ostoerien optimoinnin lähtökohtana onkin jatkossa hankkia noin kymmenen kertaa suurempia eriä, kuin mitä lopulta toimitamme.

Optimoinnilla parannamme sekä omaa että asiakkaidemme materiaali- ja resurssitehokkuutta. Lisäksi vähennämme ostotoiminnan ympäristövaikutuksia saapuvassa tavaravirrassa logistiikan ja pakkausmateriaalien osalta. Suuremmat ostoerät tehostavat keskusvaraston jätehallintaa ja auttavat hävikin minimoimisessa, kun kaikki ylimääräinen pakkausjäte jää suurempina virtoina keskusvaraston hallittavaksi.

## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnat

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi**
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä

- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajama
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

**SERVICA**



**Olemme  
sitoutuneet  
kasvattamaan  
luomuruoan  
osuutta.**



ter-laikkoja, jotka toimivat ilman kemikaaleja ja jotka on valmistettu kierrätetyistä materiaaleista, kuten juomapulloista. Koneellinen puhdistusmenetelmä on myös ergonominen tapa ylläpitää lattiamateriaalien kuntoa.

Lisäksi käytössä ovat kaksipuoliset Swep Duo Micro -mopit, jotka tehostavat pintojen puhdistusta. Yksi moppi sisältää 30 prosenttia kierrätettyjä raaka-aineita. Myös mopin kanssa käytettävä levykehys on valmistettu kierrätysmateriaalista.

Mittaamme käytössä olevat puhdistusaineet tarkasti, ja niitä käytetään käyttöohjeen mukaisesti välttämällä yliannostelua. Lisäksi käytössämme on mahdollisuuksien mukaan joutsenmerkittyjä ja hajusteettomia pesuaineita.

Kemikaalien hallinnan ja käyttöturvallisuuden parantaminen on myös yksi kiinteistöpalvelujen ympäristöön liittyvistä tavoitteista. Olemme pilotoineet kiinteistöpalveluissa kemikaalienhallintajärjestelmää, jonka pyrimme samaan kaikkien toimialueen työntekijöiden käyttöön. Järjestelmä toimii älypuhelimissa olevan sovelluksen kautta.

Kiinteistöpalvelujen ympäristötyössä korostuvat jätteiden vähentäminen ja jätehuollon uudet ratkaisut. Kiinteistöpalvelujen jätteiden hyötykäyttöaste nousi edellisvuodesta 11 prosenttia ja oli 99 prosenttia.

### Servica pilotoi Vastuulliset ruokapalvelut -kehitysohjelmaa

Vastuullisuus on tärkeä osa ruokapalvelujen laatutyötä. Servica osallistui vuoden 2023 aikana Vastuulliset ruokapalvelut (Varuke) -kehitysohjelmaan pilottiorganisaationa. Kehitysohjelma on osa kansallista ilmatoruokaohjelmaa ja sitä rahoittaa maa- ja metsätalousministeriö. Ohjelma

tukee julkisia ruokapalveluja tuottavien toimijoiden strategista ja konkreettista vastuullisuustyötä. Kehitysohjelmissa mukana olevat ruokapalvelut ovat laatineet vastuullisuussuunnitelmat ja askeleet niiden toteuttamiseksi.

Kehitysohjelman aktiivinen toteutusvaihe jatkui lokakuulle 2023. Tavoitteena oli sisällyttää vastuullisuustyö suunnitelmalliseksi ja pysyväksi osaksi ruokapalvelujen toimintaa – sellaiseksi, joka näkyy niin arjen teoissa, johtamisessa ja toiminnan suunnittelussa kuin yhteistyössä sidosryhmien kanssa. Kehitystyö kolmevuotisessa ohjelmassa muotoutui konkreettiseksi työkaluksi, Vastuullinen ruokapalvelu -ohjelmaksi. Kaikille ruokapalvelutoimijoille suunnatun maksuttoman ohjelman avulla ruokapalvelu voi selvittää oman toimintansa vastuullisuuden nykytilan, tunnistaa tärkeimmät kehittämiskohteet ja tehdä vastuullisuussuunnitelman. Ohjelma sisältää myös raportointimallin, joka auttaa ruokapalveluita esittelemään tärkeimmät, konkreettiset onnistumiset ja nostaa esille keskeisiä vastuullisuuden tunnuslukuja.

Ennen ohjelman julkaisua ruokapalvelujen asiantuntijat testasivat ohjelmaa ja auttoivat sen kehittämisessä. Pilotoinnin tarkoituksena oli varmistaa ohjelman sopivuus erikokoisten ja vastuullisuuspolullaan eri vaiheissa olevien ruokapalvelujen tarpeisiin. Myös Servica osallistui vaiheeseen testikäyttäjän roolissa.

### Luomun käytön lisääminen tukee myös asiakkaiden ilmastotyötä

Luomu on oleellinen osa vastuullista ruoantuotantoa ja antaa lisäarvoa erityisesti kouluruokailuun. Julkinen sektori pyrkii kohti 25 prosentin luomutavoitetta:



Suomen hallituksen asettaman tavoitteen mukaisesti vähintään neljäsosa kouluruoasta on luomua vuoteen 2030 mennessä. Servica teki syksyllä 2023 päätöksen luomun käytön lisäämisestä ja liittyi Luomutetaan ruokapalvelut -hankkeeseen.

Toivomme hankkeen tukevan Servicaa erilaisissa tavoissa lisätä luomutuotteiden käyttöä ruokalistoilta sekä tarjoavan lisätietoa luomutuotteiden laadullisista vaatimuksista, jotta niitä voidaan hyödyntää elintarviketilailutuksissa. Luomun käyttö tukee myös asiakaslupausten toteutumista, sillä luomun käyttöä lisäämällä voimme tukea

asiakkaitamme kuntien ilmastostrategioiden toteuttamisessa entistä paremmin.

Ruokapalvelu on käyttänyt joitain luomutuotteita jo aiemmin. Nyt haluamme kasvattaa luomun osuutta suunnitelmallisesti ja ison organisaation toimintatapoihin sopivilla tavoilla hinta ja laatu huomioiden. Haluamme myös kertoa luomutuotteiden käytöstä ruokailijoille. Tulemme ottamaan asiakasviestinnässä vuoden 2024 aikana käyttöön Tässäkin on luomua -merkin, joka kertoo ruokailijoille, että ruoanvalmistuksessa on käytetty luomuraaka-aineita.

## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi**
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä
- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajama
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

**SERVICA**



## Hävikin vähentämisellä parempaa resurssien käyttöä

Ruokahävikin vähentämisellä on merkittävä ympäristövaikutus. Ravitsemispalvelusektorin osuus koko elintarvikeketjun ruokahävikistä on noin 17 prosenttia. Hävikkiä syntyy eniten tarjoiluhävikistä eli ruoasta, joka ei tulekaan syödyksi.

Servican kaikki toimipaikat keräävät tietoa ruokahävikistä päivittäin, sillä ainoastaan mittaamalla ja seuraamalla voimme reagoida hävikin määrään ja miettiä toimenpiteitä sen vähentämiseksi.

Keräämme hävikkitietoja jokaisessa toimipaikassa ja käymme tiedot läpi kuukausittain tiimipalaverissa. Vertaamme tietoja edellisvuoden verrokkietoihin, jotta pystymme tunnistamaan ongelmakohtat ja puuttumaan niihin.

Servicalla on käytössä hävikinseuranta-järjestelmä, joka seuraa, minkä verran hävikkiä syntyy kussakin kohteessa. Vuoden 2023 aikana järjestelmä laajeni Kuopion alueelta koko Pohjois-Savon alueelle, ja henkilökunnan koulutukset järjestelmän käyttöönottoon alkoivat syyskuussa.

Järjestelmä seuraa hävikkiä neljässä eri kategoriassa: varasto-, keittiö-, tarjoilu- ja lautashävikki. Varastohävikkiä ovat kaikki varastossa olevat tuotteet, jotka eivät enää ole käyttökelpoisia, esimerkiksi tuotteet, joissa on vanhentuneet päiväykset. Keittiöhävikkiä on esivalmistelun, valmistuksen ja annosten valmistelun hävikki, kuten vihannesten kuoret. Tarjoiluhävikkiä on tarjoiluastioihin syömättä jäänyt ruoka, ja lautashävikkiä on asiakkaan lautaselta bioastiaan päätnyt ruoka. Lautas- ja tarjoiluhävikki punnitaan lounasruoasta. Hävikin mittaamista varten on kaksi erillistä

### Ruokapalvelun tunnuslukuja elintarvikeostoista

	2022	2023
Lähituotteiden osuus yhteensä, %	6,1	7,7
Luomutuotteiden osuus, %	0,3	0,4
Kotimaisten raaka-aineiden osuus, %	70,6	78,9
Maito- ja maitotaloustuotteet, peruna, liha, %	100,0	100,0
Kasviproteiinin osuus pääruoassa käytetystä proteiinista, %	19,0	20,8
Elintarvikeostot yhteensä, miljoonaa euroa	7,6	15,0

bioastiaa, joista toinen on ruoantähteitä varten ja toinen serviettejä, hedelmien kuoria ja juomia varten.

Vuonna 2023 kokonaishävikkiä syntyi vuonna 3,5 prosenttia vähemmän kuin vuonna 2022. Ruokailijaa kohden hävikkiä syntyi edellisvuoteen verrattuna 15,04 prosenttia vähemmän.

### Toimenpiteet hävikin vähentämiseksi

Vähennämme ruoan päätymistä biojätteeseen monin tavoin. Tärkein toimenpide on valmistaa ruokaa vain tarvittava määrä huomioiden annoskoko ja ruokailijamäärin vaihtelu. Mikäli ruokaa siitä huolimatta jää, voidaan ylijäämäruoka myydä. Lisäksi valitsemme tarjolle tuotteita, joista syntyy vähiten hävikkiä. Käytämme esimerkiksi kokonaisia leipiä, sillä niistä

syntyy vähemmän hävikkiä kuin valmiiksi viipaloiduista leivistä.

Tällä hetkellä myymme ylijäämäruokaa seitsemässä Servican kohteessa joko paikan päällä nautittavaksi tai rasioissa mukaan otettavaksi. Ruoka-annos voi sisältää ylijäämän mukaan joko pääruokakokonaisuuden tai vain osia siitä. Tarjolla voi olla myös ruokajuoma, leipää ja levitettä. Lisäksi olemme pilotoineet Nilsin koululla ja palvelukeskuksella toukokuusta alkaen Resq-sovellusta ylijäämäruoan myynnissä. Myös KYSin henkilöstöravintola käyttää Resq-sovellusta apuna ylijäämäruoan myynnissä, mikäli ruokaa jää paljon yli. Olemme pohtineet sovelluksen käytön laajentamista muihinkin kohteisiin.

Yksi tärkeimmistä keinoista hävikin vähentämiseksi on, että ruokaa tilataan, valmistetaan ja lämmitetään vain tarvittava määrä, eikä ruokaa tehdä varmuuden

vuoksi ylimääräistä. Hyvinvointialueen kohteista ei juuri jää hävikkiä keittiölle, sillä ruoka menee osastoille valmiina annoksina ja annoksia valmistetaan vain tilattu määrä. On tärkeää, että ruokatilatukset ovat ajan tasalla, jotta osastoille ei toimitettaisi liikaa ruoka-annoksia. Tässä teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaan kanssa. Yhteistyö asiakkaan kanssa on tärkeää myös kouluilla, joissa ruokailijoiden määrä vaihtelee.

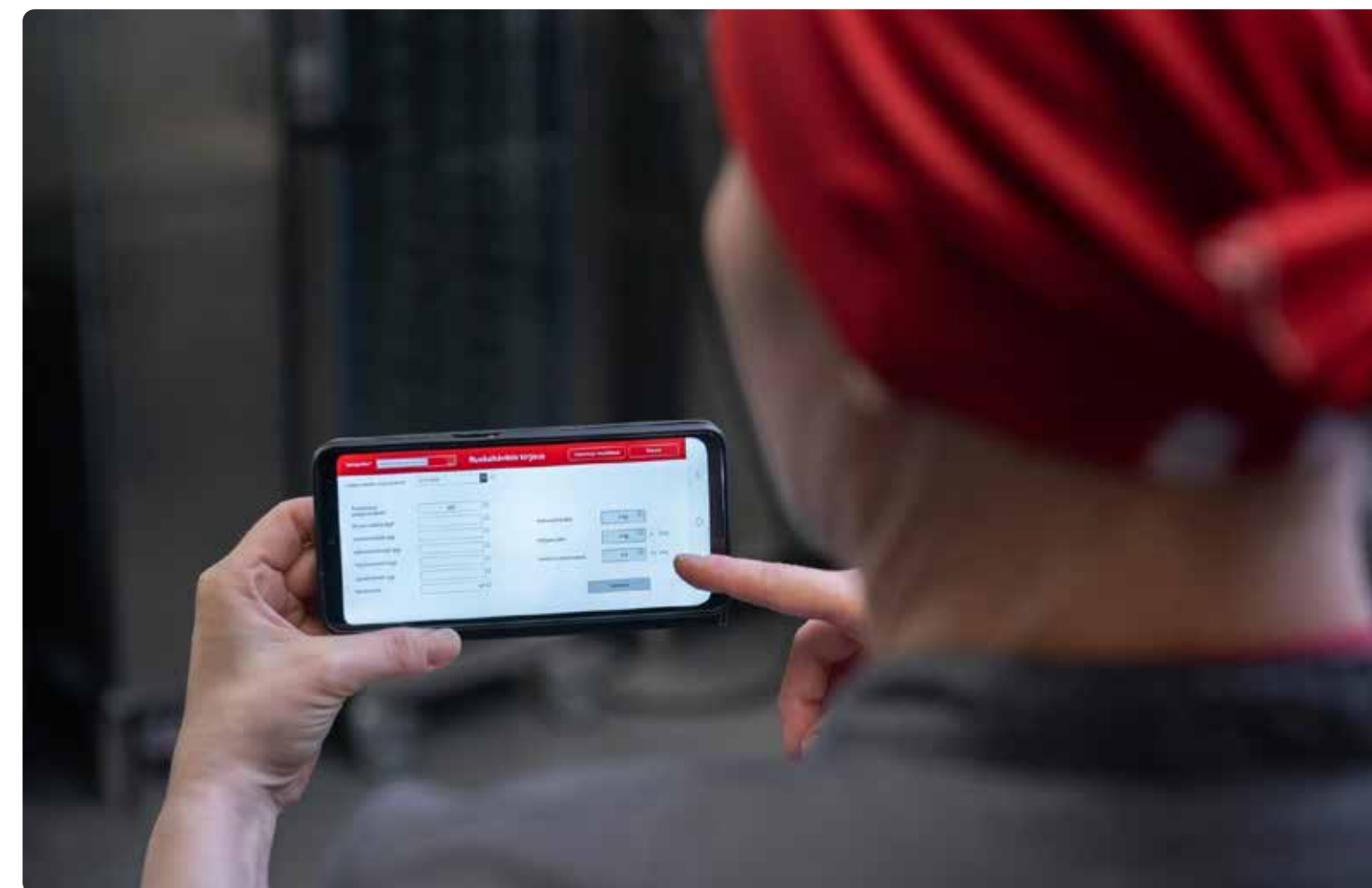
### Kustannustehokkaita ja ekologiset kuljetukset

Rakennustekniikka otti vuoden aikana käyttöönsä kuusi uutta sähköpakettiautoa. Kaksi autoista tuli käyttöön kesäkuun alussa ja loput neljä juhannuksen jälkeen.

Sähköpakettiautojen toimintamatka on yli 300 kilometriä, joten kaikki työpäivän ajot hoituvat yhdellä latauksella. Pakettiautoille on latauspisteet Saaristokadun autohallissa.

Teimme päätöksen sähköpakettiautojen hankinnasta ajatellen voimaan tulevaa EU-direktiiviä, joka määrittää tarkat päästörajat julkisten toimijoiden ajoneuvoille. Syksyllä saimme myös käyttööme kaksi hybridiä yhteiskäyttöautoa.

Kuljetus- ja keskusvarastopalveluissa olemme panostaneet enenevässä määrin reittioptimointiin. Pyrimme järjestämään reitit kustannustehokkaasti, mikä tarkoittaa samalla myös polttoainemäärien tarkastelua.



**15,04 %**  
vähemmän  
hävikkiä ruokailijaa  
kohden kuin  
edellisvuonna

## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnat

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi**
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä
- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajama
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

**SERVICA**

4.4

## Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä



Tuotteiden ja palvelun laadusta vastaa jokainen servicalainen.

Toimintajärjestelmä helpottaa ja parantaa arkista työskentelyä. Järjestelmässä on kuvattu Servican laatutoiminnan kokonaisuus, ja sen avulla parannetaan yhtiön kykyä täyttää asiakkaiden vaatimukset sekä saavuttaa asetetut tavoitteet. Järjestelmä auttaa myös erilaisista työkuultuureista tullutta henkilöstöä toimimaan yhtenäisellä tavalla. Servican toimintajärjestelmä täyttää ISO 9001:2015 -standardin vaatimukset.

Vuonna 2023 arvioimme Servican toiminnan laatua sekä sisäisen että ulkoisen auditoinnin keinoin. Auditointien tarkoituksena on varmentaa, että palvelusopimuksia, sovittuja toiminnan periaatteita, lainsäädännön asettamia veloitteita ja Servican ohjeita sekä laatustandardin ISO9001:2015 vaatimuksia noudatetaan. Teemme auditointeja vuosittain kaikissa palveluissa ja myös hallinnon tukipalveluissa auditointisuunnitelman mukaan.

Jatkuvuus suunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa

Servican varautuminen ja jatkuvuus suunnittelu ottaa huomioon koko organisaation, asiakkaiden ja toimintaympäristön tarpeet mahdollisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Teemme ja päivitämme Servican jatkuvuus suunnittelua jatkuvasti, jotta yrityksen toiminta olisi mahdollisimman toimintavarmaa erilaisissa muuttuvissa tilanteissa.

Varautuminen voidaan jakaa neljään eri osa-alueeseen: jatkuvuus suunnittelu, viestintä häiriötilanteissa, harjoittelu ja koulutus sekä tiivis yhteistyö niin yrityksen sisällä kuin eri sidosryhmien kanssa. Viestintä on tärkeä osa jatkuvuus suunnittelua ja olennainen tukitoimi erityisesti häiriötilanteissa. Oikea-aikaisella, hyvin valmistetulla ja avoimella viestinnällä pystymme tukemaan koko organisaation toimintaa sekä turvaamaan, että jokainen sidosryhmä saa tietoa palvelujen ja toimenpiteiden mahdollisista muutoksista.

**Varmistamme toimintamme laadun säännöllisillä auditoinneilla.**

### Sisällys:

#### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

#### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

#### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

#### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 **Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä**
- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

#### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

#### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

**SERVICA**

## 4.5

# Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta

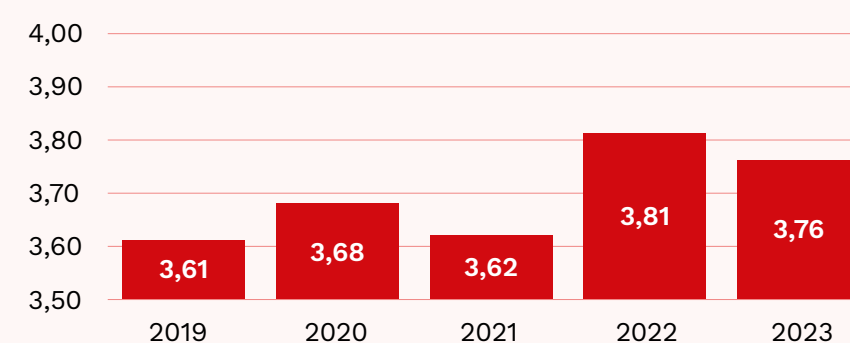


Servica on onnistunut toiminnassaan ja palveluissaan kokonaisuutena hyvin. Järjestimme asiakastyytyväisyyskyselyn loppuvuodesta 2023. Kyselyn kohderyhmänä olivat tilaajat, lounasravintoloiden asiakkaat, peruskoulujen 5. ja 8. luokkien oppilaat, lukion 2. vuoden kurssilaiset sekä esikoululaiset.

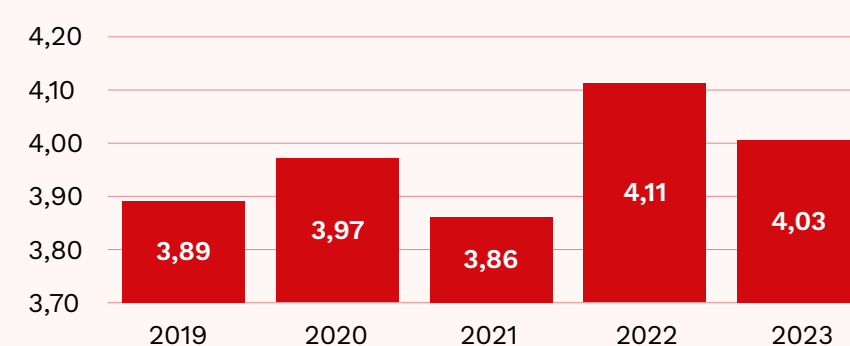
Saimme vastauksia kaikilta kohderyhmiltä yhteensä 2 591. Tilaajat arvioivat, että Servica on onnistunut toiminnassaan ja palveluissaan kokonaisuutena hyvin, ja Servica koetaan luotettavaksi kumppaniksi.

Palvelujen kokonaistulokset vaihtelivat tyydyttävästä hyvään tasoon. Tyytyväisimpiä vastaajat ovat kiinteistöpalveluihin, sen sijaan puhtaus- ja ruokapalvelujen arviot ovat hieman laskussa verrattuna edelliseen vuoteen. Kuljetus-, keskusvarasto- ja täyttöpalvelut ylittävät arvioissa hyvälle tasolle, välinehuollon palvelut ovat arvioissa tyydyttävällä tasolla viime vuoden tapaan. Servican henkilöstön palveluhenkisyys ja ammattitaito ovat edelleen selkeimmät vahvuudet.

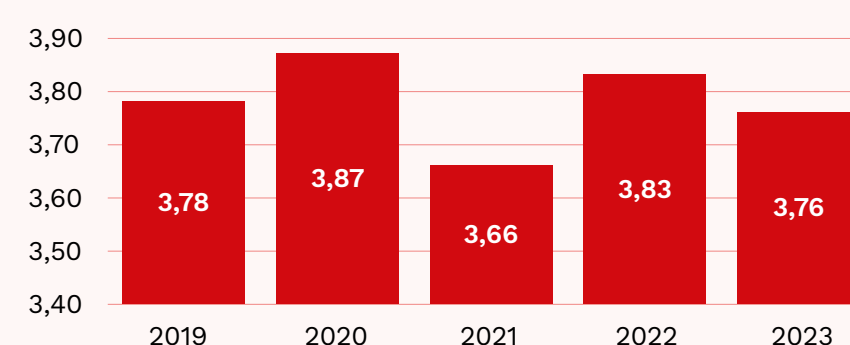
Kokonaistyytyväisyys



Palveluhenkisyys ja ammattitaito



Sopimuksenmukaisuus



Kysymyksiin vastattiin asteikolla 1–5. Tulos 3,60–3,99 on hyvä ja 4,00–5,00 erinomainen.

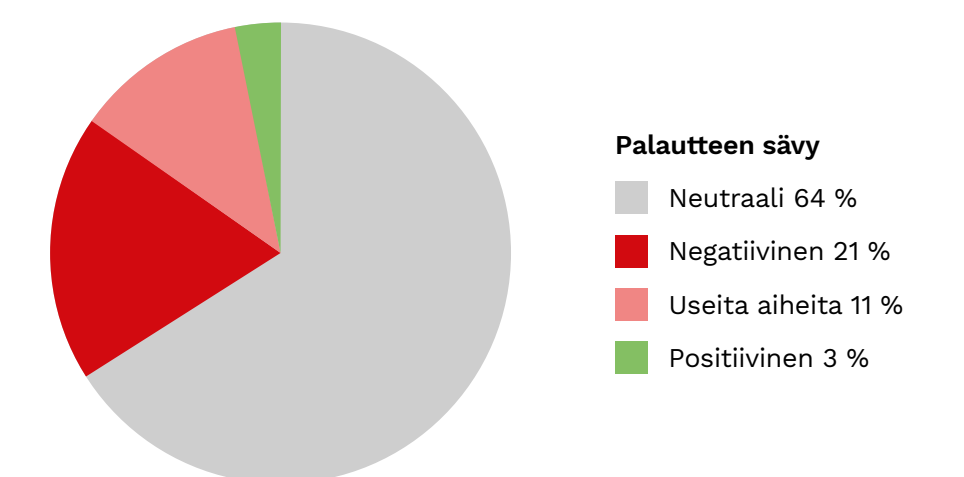
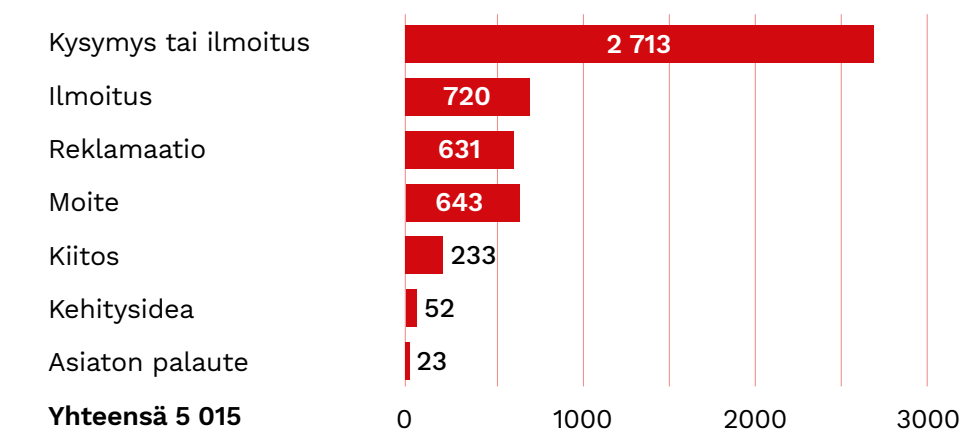
## Palautteiden määrä kasvoi merkittävästi toiminnan laajentumisen myötä

Tavoitteenamme on kerätä palautetta mahdollisimman laajasti eri palveluistamme ja kaikilta asiakasryhmiltä. Haluamme tarjota asiakkaillemme monipuoliset ja kattavat mahdollisuudet palautteen antamiselle, jotta he voivat osallistua palveluidemme kehittämiseen.

Vuonna 2023 saimme yhteensä 5 015 palautetta. Palautteiden määrä oli merkittävästi suurempi kuin aiempina vuosina, mikä johtui vuoden 2023 alueellisesta laajentumisesta (753 palautetta vuonna 2022).

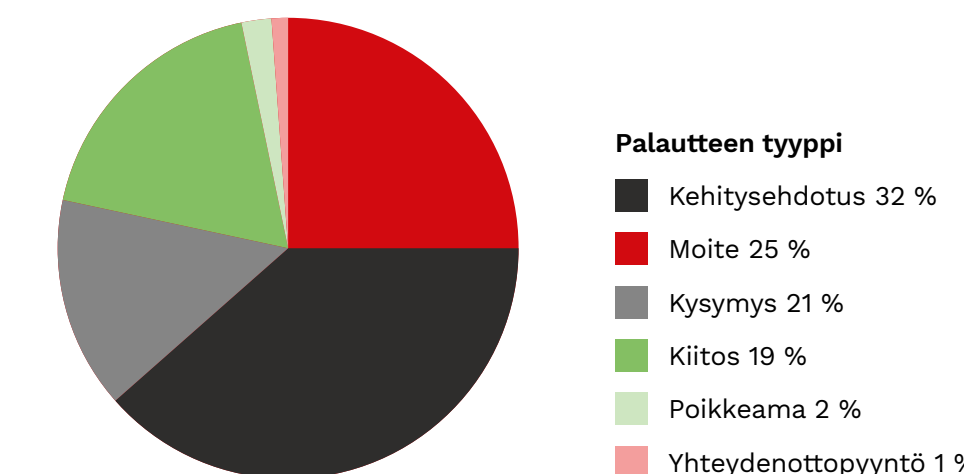
Poikkeamia saimme vuonna 2023 yhteensä 143 (55 vuonna 2022). Poikkeamien osuus kaikista palautteista oli 2,5 prosenttia.

Palautteen lukumäärät aiheittain



## Saimme sisäisen palautekanavan kautta yhteensä 201 palautetta

Palautteiden määrä oli yli neljä kertaa suurempi kuin edellisenä vuonna (48 palautetta). Tavoitteenamme on tehdä työtä entistä paremmin ja sujuvammin. Kehitysideat ja aloitteet ohjautuvat strategia- ja kehittämistiimille, joka ottaa ne käsiteltyyn. Punnitsemme kehitysideoita ja aloitteita sekä tunnistamme jatkokehityksen tarpeita yhdessä liiketoimintojen ja hallinnon tukipalvelujen kanssa.



## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä

### 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta

- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajamaaine
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

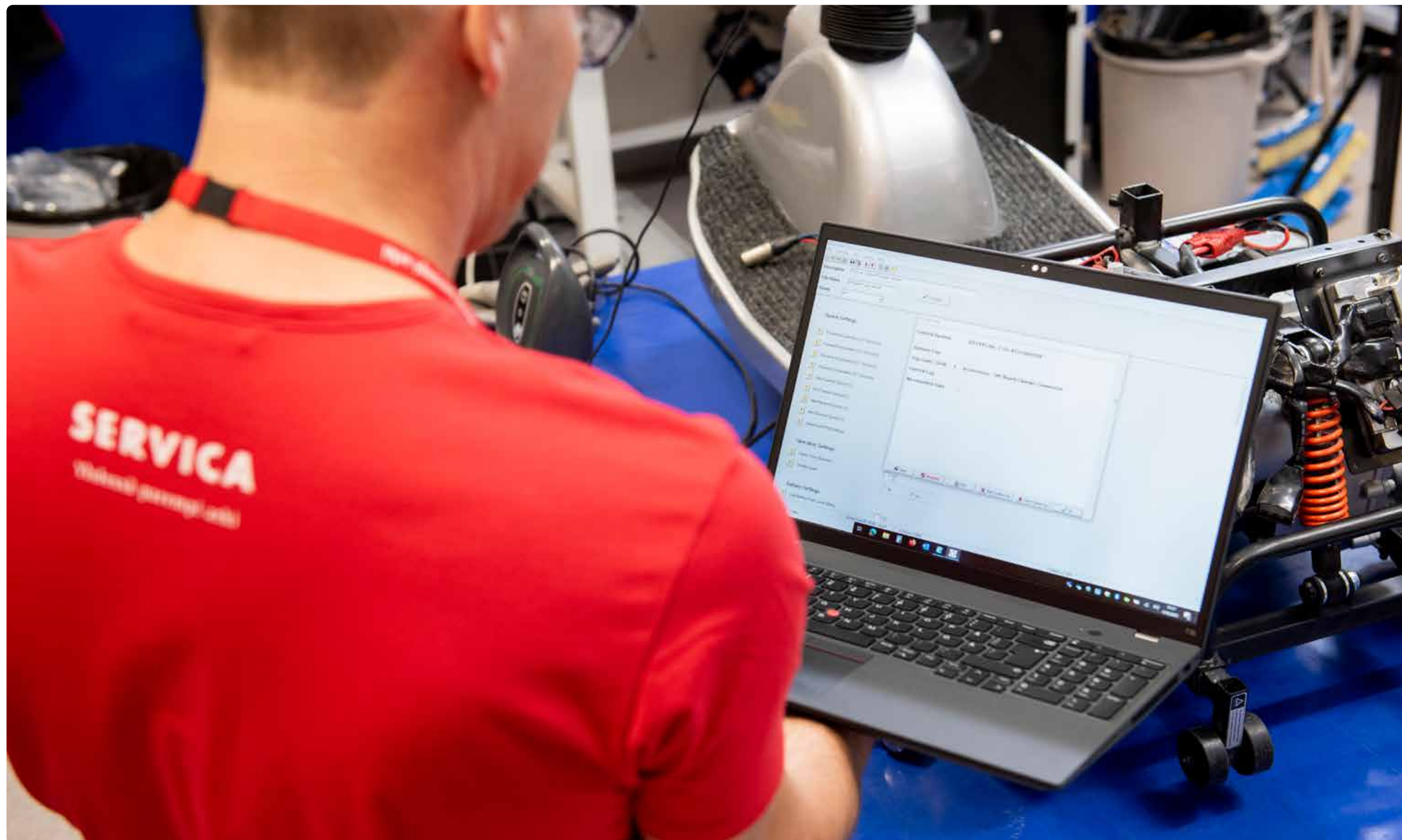
### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa





## 4.6

## Vastuu tietosuojasta ja -turvasta

Tavoitteenamme on varmistaa organisaation osaaminen tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvissä asioissa. Vuonna 2022 käyttöönotetun Navisec-koulutuslaman käyttöä laajennettiin vuonna 2023. Ensimmäisenä koulutuksen suorittivat johto- ja päällikkötason henkilöt, esihenkilöt ja tukipalvelujen tiimit.

Vuoden 2023 aikana laajensimme koulutuksen koskemaan kaikkia servicalaisia. Verkkokoulutus takaa koulutuksen laadun ja ajantasaisuuden sekä täyttää rekisterinpitäjän osoitusvelvollisuuden henkilöstön kouluttamisen osalta GDPR:n mukaisesti.

Tietoturva- ja tietosuojatyöryhmä koontui neljä kertaa vuoden aikana. Ryhmä linjaa ja ohjeistaa tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä asioita päätöksenteon tueksi ja käsittelee poikkeamat.

Tietojenkalastelua ja huijausyrityksiä tuli etenkin sähköpostilla, mutta välttyimme

vakavilta tietoturvaloukkauksilta. Kyberturvallisuuden parantamiseksi ja inhimillisten virheiden estämiseksi julkaisimme varoituksia ja toimintaohjeita useasti vuoden aikana.

**Jokainen servicalainen suorittaa verkko-koulutuksen.**

### Sisällys:

#### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

#### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

#### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

#### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä
- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta**
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajamaailma
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

#### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

#### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

**SERVICA**

## 4.7

# Hyvä työpaikka ja työnantajamaine

Työnhakijamäärät ovat kasvaneet merkittävästi. Vuonna 2023 saimme avoimiin paikkoihin yhteensä 4 096 hakemusta, josta kasvu edelliseen vuoteen verrattuna oli lähes 70 prosenttia. Avointa työpaikkaa kohden tuli keskimäärin 14 hakemusta, mikä on erittäin hyvä tulos. Vuonna 2022 hakemuksia tuli keskimäärin 11 työpaikkaa kohden. Tämäkin tulos oli jo hyvä, sillä kaikilla on pulaa tekijöistä ja elämme työntekijän markkinoita.

Osa rekrytoinnistamme on edelleen haasteellisia: esimerkiksi maakuntien keittiöihin on vaikea löytää ammattitaitoisia kokkeja, ja laitoshuoltoon emme välttämättä löydä koulutettua osaajaa tai hakijan kielitaito on heikko. Tulevaisuudessa hakijan motivaatio ja halu oppia uutta ovat rekrytoinnissa merkittäviä.

## Aktiivista työnantajakuvan vahvistamista Pohjois-Savossa

Työnantajamielikuvalla on äärettömän tärkeä merkitys, jotta kiinnostamme hakijoita myös tulevaisuudessa. Viestimme aktiivisesti eri kanavissa ja osallistum-

me kymmeniin eri tapahtumiin ympäri Pohjois-Savoa. Ihmisten kohtaaminen on tärkeää työnantajamielikuvan luomisessa, ja jatkamme sitä määrätietoisesti myös tulevaisuudessa.

Lisäksi jokainen servicalainen voi vaikuttaa työnantajamielikuvaan. Servicalaiset selkeästi markkinoivat Servicaa hyvänä työnpaikkana, sillä hakemuksissa toistuu usein se, että hakija tietää tai tuntee jonkun Servicalla työskentelevän ja on kuulut Servicasta hyvää.

## Turvalliset työolosuhteet ja työntekijöiden tyytyväisyys avainasemassa

Työsuojeluhenkilöstö vieraili vuoden 2023 aikana lukuisissa uusissa työkohteissa, joissa laadimme riskikartoituksia varmistaksemme terveelliset ja turvalliset työolosuhteet. Lisäksi toteutimme erilaisia työturvallisuutta parantavia toimenpiteitä Servica-tason saavuttamiseksi myös uusien kohteiden osalta. Työterveys- ja työsuojeluasioissa erityisenä painopisteenä oli esihenkilöiden kouluttaminen ja tukeminen.

Kaikista muutoksista huolimatta henkilöstön tyytyväisyys on henkilöstötutkimuksen mukaan pysynyt hyvällä tasolla, ja suositeluindeksi on kehittynyt suotuisaan suuntaan. Henkilöstötyytyväisyys kasvoi vuodesta 2022, ja vuonna 2023 se oli 3,88 (3,86 vuonna 2022). Henkilöstökyselyn mukaan selkeitä vahvuuksia ovat laadukas ja huolellinen työskentely, työn merkityksellisyyden kokemus, osaamisen ja tiedon jakaminen työkalereiden kesken sekä lähiesihenkilötyö. Henkilöstökyselyn mukaan kehittämistä vaativat muun muassa yhteistyö Servican sisällä eri ryhmien välillä sekä tiedon saaminen oikea-aikaisesti.

Työkykyjohtamisen tueksi otimme vuonna 2023 käyttöön Aino Health -työkykyjohtamisalustan. Aino Health on työkykyjohtamisen järjestelmä, jonka avulla voimme seurata ja raportoida työntekijöiden poissaoloja ja toteuttaa yrityksen työkykyjohtamisen prosesseja sekä seurata lakisääteisten työterveyshuoltotoimien toteutumista. Sen avulla myös varmistamme tasapuolisen esihenkilötyön, ja järjestelmästä saatavat raportit tarjoavat arvokasta tietoa tiedolla johtamisen tueksi.

Aino Health on käytössä työterveyshuollossa asiakasvastaavilla tiimeillä, esihenkilöillä ja työkykykoordinaattoreilla sekä henkilökohtaisten tietojen osalta jokaisella työntekijällä. Vuoden 2023 aikana valmensimme esihenkilöitä erityisesti ikääntyvän henkilöstön työkyvyn edistämiseksi.

Henkilöstön tekemien aloitteiden määrässä on ollut erinomaisen hyvää kehitystä, ja servicalaiset ovat kiinnostuneita oman työnsä kehittämiseksi. Vuoden 2023 aikana saimme henkilöstöltä 201 sisäistä palautetta, jotka sisälsivät myös kehittämisehdotuksia.



**56,5**  
miljoonaa euroa maksettuja palkkoja vuonna 2023



## Henkilöstö vuonna 2023

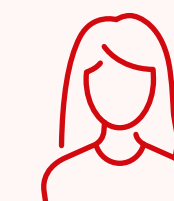
Servicalla työskenteli keskimäärin

**1 871**

työntekijää



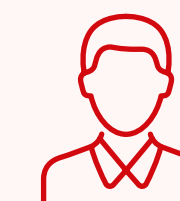
- vakinaisessa työsuhteessa 1 572  
- määräaikaisessa työsuhteessa 186  
Vuoden 2023 lopussa työntekijämäärä oli 1 882 (1 379 vuonna 2022). Muutos oli +503 henkilöä.



Naisia 76 %

**1 422**

- esihenkilöitä 94  
- asiantuntijatehtävissä 35  
- työntekijöitä 1 742



Miehiä 24 %

**449**

vakinaisen henkilöstön keski-ikä

**47** vuotta

Suurin ikäryhmä oli 55–59-vuotiaat, joita oli 15,94 % henkilöstöstä.



sairauspoissaoloja keskimäärin

**21,42**

kalenteripäivää/työntekijä (21,51 vuonna 2022)



## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnat

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä

- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajamaine**
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

SERVICA



**Teemme suunnitelmallista työtä Servican vakavaraisuuden eteen.**



## 4.8

## Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille

Servican tavoitteena on luoda vaurautta ja hyvinvointia paitsi omistajilleen myös ympäröivälle yhteiskunnalle muun muassa maksettuina verorahoina, työpaikkoina ja henkilöstön alati kasvavana osaamisena. Huomioimme vastuullisuuden toimissamme ja haluamme rakentaa kestävää yrityskulttuuria niin nyt kuin tulevaisuudessa.

Servican kyvykyys huolehtia sosiaalisesta vastuusta ja ympäristövastuusta on liittäminen yhtiön taloudelliseen kannattavaan suorituskykyyn. Vastuullisen taloudellisen toiminnan ja raportoinnin tavoitteena on lisätä yhtiön toiminnan läpinäkyvyyttä kaikissa toiminnoissa ja kaikille sidosryhmille. Riskienhallinta ja riskien vähentäminen sekä hyvät hallintokäytännöt ovat osa työtämme, jolla varmistamme liiketoimintamme vastuullisuuden taloudellisesti ja operatiivisesti.

**Vakavaraisuuden eteen tehty työ kantaa hedelmää.**

Hyvin hoidetulla riskienhallinnalla ja hyvillä hallintokäytännöillä pyrimme vähentämään yllätyksiä, lisäämään taloudellista vakautta sekä parantamaan arviointitarkkuutta yhtiön kannattavuuden kehittymisestä lainsäädännöllistä viitekehystä

unohtamatta. Vallitsevissa olosuhteissa on korostunut Servican vakavaraisuuden eteen tehty vastuullinen, suunnitelmallinen ja pitkäjänteinen työ.

**Vastuullisuutta myös investoinneissa**

Jatkamme vastuullisuustavoitteidemme parissa tekemäämme työtä ja pyrimme huomioimaan kaikkien liiketoiminta-alueidemme vaihtelevat ja muuttuvat tarpeet. Investointiratkaisumme tulevat keskitymään esimerkiksi vastuullisiin ja edistykseen laite- ja ruokateknologioihin, prosessikehitykseen ja tietojärjestelmiin. Kiinnitämme jatkuvasti huomiota tuotanto- ja materiaalitehokkuuteemme, joilla voimme myös tuottaa lisäarvoa omistajillemme ja ympäröivälle yhteiskunnalle.

**Verojalanjälki vuonna 2023**

Servica Oy on täysin suomalainen yhtiö, jonka osakkeet omistavat suomalaiset yhteisöt ja yritykset. Servica maksaa kaikki suorat ja välilliset veronsa Suomeen. Olemme toiminta-alueellamme merkittävä työllistäjä, kun huomioon otetaan koko toiminta sekä välilliset ja välittömät palveluketjut. Sopeutuminen vallitsevaan lainsäädäntöön ja sää-

dösympäristöön määrittelee vastuullista ja taloudellisesti kestävää liiketoimintaamme.

Servican veronjalanjälki vuonna 2023 oli yhteensä 34,9 miljoonaa euroa. Yrityksen maksamien verojen osuus oli 13,8 miljoonaa

euroa, henkilöstöön liittyviä veroluonteisia maksuja oli 12,5 miljoonaa euroa ja työntekijöiden ennakonpidätyksiä 8,6 miljoonaa euroa. Servican maksamista veroista 13,7 oli arvonlisävero.

**Servican veropalauma 2023 oli lähes 35 miljoonaa euroa**

Suoriteperusteiset henkilöstöön liittyvät lakisääteiset maksut	euroa
Juel-maksut (työnantajan osuus)	9 640 372
Työttömyysvakuutusmaksut (työnantajan osuus)	1 111 369
Tapaturmavakuutusmaksut, ryhmähenkivakuutusmaksut ja muut sivukulut	929 592
Työnantajan sairausvakuutusmaksu	845 157
<b>Yhteensä</b>	<b>12 526 490</b>
Palkoista pidätetyt ennakonpidätykset	8 611 350
Maksetut verot	
Arvonlisävero	13 696 090
Tuloverot	154 761
<b>Yhteensä</b>	<b>13 850 850</b>

### Sisällys:

#### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

#### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

#### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

#### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä
- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajama
- 4.8 **Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille**
- 4.9 Turvallinen Servica

#### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

#### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

**SERVICA**

### Taloudellinen vuosi 2023

Vuoden 2023 liikevaihto oli 148,9 miljoonaa euroa (tavoite 147,9 milj. €), joka oli 0,7 prosenttia suurempi kuin toimintavuodelle asetettu arvio.

Vuosi 2023 oli asiakkaille ja servicalaisille suurten muutosten vuosi. Yhtiön toiminta laajeni hyvinvointialueuudistuksen myötä maantieteellisesti koko Pohjois-Savon alueelle samalla, kun palvelutoiminta laajeni ja henkilöstömäärä kasvoi merkittävästi.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen, uusien kuntien ja kaupunkien tukipalvelut käynnistyivät Servican toteuttamana 1.1.2023 täysimääräisenä. Toiminta keskittyi vuonna 2023 palvelun haltuunottoon ja palvelutuotannon varmistamiseen kaikissa palveluissa. Toiminnan laajentuminen ei vaikuttanut jo aikaisemmin tuotettuihin palveluihin, vaan näissäkin pystyimme ylläpitämään toimintavarmuuden ja laadukkaan toiminnan.

Yhtiön vuoden 2023 liikevoitto oli 0,9 miljoonaa euroa (tavoite 3,8 milj. €). Tulosta heikensivät erityisesti Pohjois-Savon hyvinvointialueen palvelujen käyttöönotto henkilöstösiirtoineen sekä kohonneet vuokra- ja ICT-kustannukset. Globaalin kehityksen osalta Servican tulosta painoivat erityisesti elintarvike- sekä henkilöstökulujen nopea kehitys. Myös polttoaine- ja rahtikulujen kasvu olivat vuonna 2023 yhtiölle merkityksellisiä kuluja.

Inflaatio, energiakriisi ja globaalit logistiikkaketjujen muutokset vaikuttivat alkuvuodesta 2023 alkaen tavaroiden ja palvelujen saatavuuteen ja hintoihin. Samanaikaisesti Servican omistajat – kunnat, kaupungit ja hyvinvointialueet – joutuivat tasapainoilemaan riittävien palvelujen ja käytettävissä olevan rahan välillä, mikä kasvatti painetta kustannustehokkaiden tukipalvelujen tuottamiseen entisestään.



**148,9**  
miljoonan euron  
liikevaihto  
vuonna 2023



#### Taloudelliset tunnusluvut

	2022	2023
Liikevaihto, tuhatta euroa	105 738	148 931
Liikevoitto, %	1,8	0,6
Oman pääoman tuotto-%	7,0	3,5
Suhteellinen velkaantuneisuus-%	22,7	17,7
Omavaraisuusaste, %	49,5	48,0
Maksuvalmius/quick ratio	1,3	1,2

#### Taloudellisen hyödyn jakautuminen 2023

	euroa
Liikevaihto	148 930 958
Muut tuotot	628 141
Toimittajat, palvelut ja tavarat	60 478 814
Henkilöstö (1 871 hlö)	69 036 011
Investoinnit (poistot)	3 519 070
Tuloverot	154 761
Rahoitustuotot ja kulut	132 571
Kehittäminen	2 654 338

## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä
- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajama
- 4.8 **Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille**
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa





Anssi Heikkinen aloitti turvallisuuspäällikön tehtävässä lokakuussa 2023.

Haluamme olla ykkösvalinta kumppaniksi myös turvallisuuspuolella.



## 4.9

## Turvallinen Servica

Servican uudessa strategiassa turvallisuus on yksi viidestä painopisteestä. Tavoitteemme on luoda yhtiöömme positiivinen ja selviytymiskykyinen turvallisuuskulttuuri. Lisäksi turvallisuuden kokonaisvaltaisella uudistamisella pyrimme siihen, että olemme entistäkin houkuttelevampi työpaikka ja kumppani.

**Vuonna 2023 aloitimme turvallisuusjohtamisjärjestelmän, riskienhallinnan ja varautumisen projektit. Niiden keskeisinä toimenpiteinä ovat:**

- turvallisuuspainotteisen yrityskulttuurin ja osaamisen kehittäminen
- huoltovarmuuden konseptointi kaikkiin palveluihin
- yhtiön riskienhallinnan ja varautumissuunnittelun uudistaminen.

Turvallisuustason ja -kulttuurin kehittämisellä saamme minimoitua korjauskulut, vahingoista maksettavat korvaukset ja hävikin. Kumppaneille tämä näkyy erityisesti tuottavuuden, laadun ja luotettavuuden lisäyksenä. Suorat säästöt vähentävät painetta kustannustason nousuun, kun sijaistyövoiman perehdytykset ja työn uudelleenorganisointi vähenevät. Haluamme olla ykkösvalinta kumppaniksi myös turvallisuuspuolella.

Turvallisuuskulttuuri ei muutu hetkessä, vaan se vaatii jatkuvan parantamisen periaatteen sisäistämisen ohella kaikkien sitoutumista. Turvallisuusjohtamisen

kehittämiseksi laadimme turvallisuusperiaatteet. Aloitimme ohjeiden ja dokumentoinnin työstämisen vuonna 2023. Johtamisen avuksi luomme datapohjaisia turvallisuuteen liittyviä mittareita, jotta kehitystyötä voidaan seurata. Asenteiden ja ilmapiirin muutos turvallisuutta edistävaksi toteutetaan lisäämällä erityisesti turvallisuuteen liittyviä koulutuksia. Laadimme Servica Akatemiaan kokonaisuuksia muun muassa tietoturvallisuudesta ja -suojasta, yritysturvallisuudesta sekä työturvallisuudesta.

Panostamme läheltä piti- ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisyyn hankkimalla uuden turvallisuushavainto- ja riskienhallintaohjelmiston. Pyrimme ottamaan ohjelmiston käyttöön vuonna 2024. Uuden ohjelmiston kautta voimme toteuttaa riskienhallinnan ja turvallisuusjohtamisen toimenpiteitä entistä tehokkaammin. Otamme riskienhallintatoimenpiteet osaksi kaikkia organisaation toimintoja. Viestimme turvallisuusasioista osaamiseen lisäämiseksi ja vaaratilanteiden ehkäisemiseksi.

Turvallisuusjohtamisemme tavoite on kannustaa ja motivoida turvallisiin valintoihin työtehtävissä. Havaintojen avulla pääsemme muuttamaan reaktiivista kulttuuria ennalta estäväksi turvallisuuskulttuuriksi.

Haluamme olla luotettava kumppani, ja asiakkaiden tyytyväisyys on yksi keskeisistä tavoitteistamme. Haluamme varmistaa sekä oman että sopimusosapuolien huoltovarmuuden normaaliolojen

häiriö- sekä poikkeusoloissa. Olemme aloittaneet omien jatkuvuussuunnitelmapohjien päivittämisen. Otamme varautumisen näkyväksi osaksi perussopimuksia.

Vuonna 2023 uudistimme kriisiviestintäohjeemme sekä johtokeskustoiminnan. Jatkamme ohjeen käytön ja kriisitilanteissa toimimisen harjoittelua osallistumalla kevään ja syksyn valmiusharjoituksiin, joissa vetovastuu on Kuopion kaupungilla ja Itä-Suomen aluehallintovirastolla. Lisäksi olemme laatineet harjoitusohjelman sisäisiä harjoituksia varten.

**Kehitämme turvallisuus-  
kulttuuriamme  
suunnitelmallisesti.**



### Sisällys:

#### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

#### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

#### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

#### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme mukaisesta vastuullisuudesta
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä
- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica**

#### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

#### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

SERVICA



## 5.1

# Hallituksen toimintakertomus

1.1.2023–31.12.2023

Servica Oy:n yhtiöjärjestyksen mukaan yhtiö toimii julkisista hankinnoista annetun lain (1397/2016) tarkoittamassa mielessä omistajiensa sidosyksikkönä ja harjoittaa pääosan toiminnastaan omistajiensa kanssa.

31.12.2023 Kuopion kaupunki omisti Servican osakkeista 47,41 % ja Pohjois-Savon hyvinvointialue 45,24 %. Servica on Kuopion kaupungin tytäryhtiö, joka noudattaa Kuopion kaupungin yhteisöilleen laatimia konserniohjeita. Vuoden 2023 aikana Servican osakkaiksi ovat tulleet Kiuruveden kaupunki ja Vieremän kunta.

Servica Oy:n toimialana on tuottaa ja kehittää omistaja-asiakkailleen ruoka-palveluja sekä puhtaus- ja välinehuollon, kiinteistötekniikan ja kiinteistöjen ylläpidon sekä logistiikan palveluja turvallisesti ja ammattitaidolla.

**Olellaiset tapahtumat tilikaudella**

#### Taloudellinen kehitys

Vuoden 2023 liikevaihto oli 148,9 miljoonaa euroa (tavoite 147,9 milj. €), joka oli 0,7 prosenttia suurempi kuin toimintavuodelle

asetettu arvio. Vuosihyvitystä ei maksettu vuodelta 2023 liikevoiton jäädessä alle 2 prosentin (vuosihyvityksen alaraja maksutuksen toteutumiselle). Yhtiön liikevoitto-prosentti vuodelta 2023 oli 0,6.

Yhtiön vuoden 2023 liikevoitto oli 0,9 miljoonaa euroa (tavoite 3,8 milj. €). Tulosta heikensivät eritoten Pohjois-Savon hyvinvointialueen palvelujen käyttöönotto henkilöstösiirtoineen sekä kohonneet vuokra- ja ICT-kustannukset. Globaalien kehityksen osalta Servican tulosta painoivat erityisesti elintarvike- sekä henkilöstökulujen nopea kehitys. Myös polttoaine- ja rahtikulujen kasvu olivat vuonna 2023 yhtiölle merkityksellisiä kuluja. Yhtiön tulos ennen tilinpäätössiirtoja ja tuloveroja oli 1,0 miljoonaa euroa. Tilikauden tilinpäätössiirrot olivat noin 0,2 miljoonaa euroa ja tilikauden tuloverot olivat noin 0,2 miljoonaa euroa, jolloin tilikauden voitoksi muodostui 0,65 miljoonaa euroa.

### Servica Oy:n hallitus 2023

- Irja Sokka, puheenjohtaja, terveystieteiden maisteri
- Merja Miettinen, toimitusjohtaja, professori (19.4.2023 saakka)
- Mari Antikainen, henkilöstöjohtaja (20.4.2024 alkaen)
- Ilkka Hirvonen, yrittäjä
- Vuokko Hämäläinen, terveystieteiden maisteri
- Taina Laitinen, taideasiatuntija, yrittäjä
- Petteri Ristikangas, talousjohtaja, KTM, FM
- Hannaleena Uhlbäck-Ropponen, TKI-asiantuntija
- Miia Eskelinen-Fingerroos, growth manager (19.4.2023 saakka)
- Sallamaarit Markkanen, vaikuttajaviestinnän asiantuntija (20.4.2023 alkaen)



0,65  
miljoonaa euroa  
tilikauden voittoa  
vuonna 2023

### Rahoitus, maksuvalmius ja investoinnit

Liiketoimintakaupan yhteydessä Servica Oy:n omistajat (Kuopion kaupunki ja Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä) päättivät konvertoida yhteensä 14,5 miljoonaa euroa kauppahintavelasta yhtiön sijoitetun vapaan oman pääoman rahastoon. Lisäksi omistajat päättivät lopun kauppahintavelan (7,5 milj. €) muuttamisesta osakeyhtiölain 12. luvussa tarkoitettuksi pääomalainaksi.

Vuoden 2023 lopussa Servican rahoitus-asema oli vahva; yhtiön omavaraisuusaste oli 48,0 %. Servican maksuvalmius säilyi hyvällä tasolla maksuvalmiussuhteen (quick ratio) ollessa 1,3. Yhtiön rahavarat ja konsernitilin saldo yhteensä tilikauden lopussa olivat 19,0 miljoonaa euroa. Tämän lisäksi Servicalla oli mahdollisuus tarvittaessa käyttää Kuopion kaupungin myöntämää konsernilimiittiä (suuruudeltaan 5 milj. €), josta vuoden lopussa oli käytössä 0 euroa. Korollista vierasta pääomaa oli tilikauden lopussa 3 750 tuhatta euroa (pitkäaikaista) ja 750 tuhatta euroa (lyhytaikaista). Servica Oy:n taseen loppusumma 31.12.2023 oli 50 731 tuhatta euroa.

Servican liiketoiminnan rahavirta vuonna 2023 oli 4 378 tuhatta euroa. Aktivoituja investointeja toteutui tilikaudella 3 303 tuhatta euroa.

Yhtiöllä on osakeyhtiölain 12. luvun mukaista pääomalainaa Kuopion kaupungilta ja Pohjois-Savon hyvinvointialueelta. Kuopion kaupungin osuus (51,53 %) lainasta on 2 318 850 euroa ja Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymän osuus (48,47 %) lainasta on 2 181 150 euroa. Lainan pääoman ja koron maksu suoritetaan edellä mainitussa suhteessa. Laina-aika on 10 vuotta 1.1.2020 lukien. Lainalle maksetaan vuotuista korkoa, jonka määrä on 4 %, mikäli yhtiön koronmaksuedellytykset täytyvät.

Osakeyhtiölain 12. luvun mukaisesti lainan pääoma ja sille kertynyt korko saadaan palauttaa vain siltä osin kuin velallisen vapaan oman pääoman ja kaikkien pääomalainojen määrä maksuhetkellä ylittää velallisen viimeksi päättyneeltä tilikaudelta vahvistettavan tai sitä uudempaan tilinpäätökseen sisältyvän taseen mukaisen tappion määrän.

### Merkittävimmät riskit ja epävarmuustekijät

Servica Oy:n sisäistä valvontaa ohjaavat Kuopion kaupungin konserniohje, osakeyhtiölaki, kirjanpitolaki sekä muut toimintaa säätelevät Suomen ja EU:n lait ja säädökset. Servica Oy:n strategia ja arvot sekä sisäisesti laaditut ohjeistukset ovat olennainen osa sisäisen valvonnan toteuttamista ja seuranta. Riskienhallinta on huomioitu merkittävänä osana sisäistä valvontaa Servican toimintaympäristössä.

Riskienhallinta on osa toiminnan ja talouden suunnittelua, toteutusta ja seuranta sekä tärkeä osa sisäistä valvontaa. Kokonaisvaltaisella riskienhallinnalla on tarkoitus kehittää yhteisiä menettelytapoja sekä tunnistaa, arvioida ja hallita Servican toimintaan ja tavoitteiden saavuttamiseen liittyviä riskejä. Riskienhallinnan tarkoituksena on varmistaa häiriötön palvelutuotanto.

Toiminnallisten, taloudellisten ja strategisten riskien arvioinnit toteutettiin vuonna 2023 IMS-toiminnanohjausjärjestelmässä. Jokaisen riskin osalta arvioitiin ja päivitettiin sekä riskin todennäköisyys että vaikuttavuus. Hyvinvointialueiden syntyminen ja niihin valmistautuminen tuo uudistuksia tullessaan niin palvelukokonaisuuksiin kuin asiakassopimusten sisältöihin.

## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnat

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä
- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajama
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 **Hallituksen toimintakertomus**
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

SERVICA



### Henkilöstö

Yhtiössä työskenteli vuonna 2023 keskimäärin 1 871 työntekijää, joista vakinaisessa työsuhteessa oli 1 572 ja määräaikaisessa työsuhteessa 186. Vuoden 2023 lopussa työntekijämäärä oli 1 882 (vuonna 2022: 1 379 henkilöä). Muutos oli +503 henkilöä.

### Henkilöstön rakenne ammattiaseman ja sukupuolen mukaan luokiteltuna

- esihenkilöitä 94 eli 5,0 % koko henkilöstöstä: 63 naista ja 31 miestä
- asiantuntijatehtävissä 35 eli 1,9 % henkilöstöstä: 24 naista ja 11 miestä
- työntekijöitä 1 742 eli 93,1 % henkilöstöstä: 1 335 naista ja 407 miestä
- henkilöstöä yhteensä 1 871: 1 422 naista (76,0 %) ja 449 miestä (24,0 %).

Vuonna 2023 vakinaisen henkilöstön keski-ikä oli 47 vuotta. Suurin ikäryhmä oli 55–59-vuotiaat, joita oli 15,94 % henkilöstöstä. Vuonna 2023 sairauspoissaoloja oli keskimääräisesti 21,42 kalenteripäivää/

työntekijä (vuonna 2022: 21,51 kalenteripäivää/työntekijä).

Yhtiö maksoi vuonna 2023 palkkoja ja palkkioita yhteensä 56,5 miljoonaa euroa. Henkilöstökulut kokonaisuudessaan olivat 69,0 miljoonaa euroa, joka oli 46,4 % liikevaihdosta.

Henkilöstötyytyväisyys kasvoi vuodesta 2022 ja oli 3,88 vuonna 2023 (vuonna 2022: 3,86).

### Toteutunut palkitseminen

Servica Oy:n hallituksen ja toimitusjohtajan kiinteät suoriteperusteiset palkat ja palkkiot vuonna 2023 olivat yhteensä 151 185,98 euroa (vuonna 2022: 166 326 €).

### Yhtiön organisaatio, johto ja tilintarkastajat

Servica Oy:n varsinainen yhtiökokous pidettiin 20.4.2023. Osakaskokoukset pidettiin 5.4.2023 ja 26.10.2023.

Servica Oy:n hallituksessa toimivat 1.1.–31.3.2023 seuraavat henkilöt: Irja Sokka (hallituksen puheenjohtaja), Merja Miettiin

nen (hallituksen varapuheenjohtaja), Miia Eskelinen-Fingerroos (jäsen), Ilkka Hirvonen (jäsen), Vuokko Hämäläinen (jäsen), Taina Laitinen (jäsen), pienosakkaiden edustajana Petteri Ristikangas (jäsen) sekä Hannaleena Uhlbäck-Ropponen (jäsen).

Yhtiökokous päätti valita 20.4.2023 pitämässään kokouksessa Servica Oy:n hallituksen jäseniksi seuraavat henkilöt: Irja Sokka (hallituksen puheenjohtaja), Mari Antikainen (hallituksen varapuheenjohtaja), Ilkka Hirvonen (jäsen), Vuokko Hämäläinen (jäsen), Taina Laitinen (jäsen), Sallamaarit Markkanen (jäsen), pienosakkaiden edustajana Petteri Ristikangas (jäsen) sekä Hannaleena Uhlbäck-Ropponen (jäsen).

Vuoden 2023 aikana Servican hallitus kokoontui 12 kertaa. Kokoukset pidettiin hybridikokouksina, jolloin kokouksiin kutsutut pystyivät osallistumaan joko ilmoitetulla kokouspaikalla henkilökohtaisesti tai Teams-etäyhteyden kautta.

Servica Oy:n toimitusjohtajana toimi 1.1.–31.12.2023 Mika Takkinen.

Servica Oy:n tilintarkastajana tilikautena 2023 on toiminut konsernin tilintarkastus-yhteisö Talvea Julkishallinnon palvelut Oy, päävastuullisena tilintarkastajana Jukka Malkki, KHT, JHT, CIA, CGAP.

### Selvitys tutkimus- ja kehitystoiminnan laajuudesta

Yhtiöllä ei ole ollut vuonna 2023 laajamittaista tutkimus- ja kehitystoimintaa. Pienimuotoiset tutkimus- ja kehityksenmenot on kirjattu kuluksi.

### Yhtiön osakkeet

Yhtiöllä oli tilikauden alkaessa 10 113 osaketta.

Ylimääräinen yhtiökokous, joka pidettiin 18.5.2022, päätti suunnatusta osakeannista, jossa päätettiin laskea liikkeelle yhtiön

uusja osakkeita enintään 713 kappaletta (yhteisarvoltaan enintään 1 925 100 €). Merkintä maksettiin päätöksen mukaan kokonaisuudessaan apporttiosuudella. Merkintähinnan maksu kirjattiin kokonaisuudessaan sijoitetun vapaan oman pääoman rahastoon. Osakeannin toteuttamiseksi suunnattuna oli yhtiön kannalta OYL:n 9. luvun 4 §:n mukainen painava taloudellinen syy, koska järjestelyn tarkoituksena on laajentaa yhtiön omistajapohjaa ja siten yhtiön asiakaskuntaa.

Osakkeiden merkintä- ja maksuaika oli 31.12.2022 asti. Kaikki 713 osaketta merkittiin ja maksettiin määräaikaan mennessä. Uusista osakkeista oli rekisteröity 113 kappaletta 31.12.2022 mennessä ja 600 kappaletta tilikauden jälkeen 3.2.2023. Yhteensä osakeannin osakkeista on rekisteröity 713/713 kappaletta 3.2.2023.

Tilikauden päättyessä 31.12.2023 Servica Oy:n osakemäärä oli siis 10 713 kappaletta.

Kaikki yhtiön osakkeet ovat samanlaisia ja kukin osake oikeuttaa yhteen ääneen yhtiökokouksessa.

Kaikilla osakkeilla on samanlainen oikeus osinkoon ja yhtiön varoihin. Yhtiön osakkeita koskee lunastus- ja suostumuslauseke.

### Olenaiset tapahtumat tilikauden päättymisen jälkeen

**Arvio todennäköisestä tulevasta kehityksestä**  
Yhtiön hallitus on päättänyt hyväksyä 14.12.2023 pitämässään kokouksessa yhtiön palveluvalikoiman laajentamisen hankintapalveluun Kuopion kaupungin omistajaohjausjaoston ennakkokäsityspäätöksen antamien raamiin mukaisesti. Yhtiön selvityksen mukaisesti hankintapalvelun laajentaminen edellyttää yhteishankintayksikkönä toimimista. Tämän seurauksena hallitus päätti 14.12.2023 pitämässään

## Servica lähtee vuoteen 2024 vankalta pohjalta.



kokouksessaan kutsua ylimääräisen yhtiökokouksen koolle 27.2.2024.

Yhtiökokous kutsutaan koolle yhtiöjärjestyksen muuttamista koskevan asian käsittelemiseksi. Ehdotettavan yhtiöjärjestyksimuutoksen pääasiallinen sisältö, yhteishankintayksikkönä toimimista koskevan kohdan lisääminen yhtiöjärjestyksen toimialaa koskevaan pykälään, käy ilmi yhtiökokoukseen osallistujille toimitettavasta kokouskutsusta.

Tulevana vuonna yhtiötä eivät odota yhtä laajat toiminnalliset muutokset kuin vuonna 2023. Julkisen talouden alijäämällä on vaikutuksia jo vuonna 2024 ja sitä varten Servican tulee miettiä yhdessä asiakkaiden kanssa kaikki mahdolliset keinot entistäkin järkevämpään rahankäyttöön. Vuonna 2024 Servicassa aloitetaan pitkäjänteinen tuotavuusohjelmatyöskentely yhdessä omistaja-asiakkaiden kanssa. Servica lähtee vuoteen 2024 vankalta pohjalta; strategia alkaa tuottaa tuloksia, yhtiön taloudellinen tilanne on vakaa, omistajat ja hallitus luottavat yhtiöön ja yhtiöllä on osaava ja sitoutunut henkilöstö.

Vuonna 2024 Servicassa luodaan vahvasti yhdessä servicalaista yrityskulttuuria ja sen pariin päästään kulttuurilähettäjien vetämissä työpajoissa ja tiimikokouksissa. Niiden myötä yhtiössä osataan jatkossa paremmin kertoa, mitä servicalaisuus on, milaista toimintakulttuuria tavoitellaan ja miten johdetaan ihmisiä kohti tavoitteita.

Ihmiset ensin -ajatus säilyy Servicassa vahvana ohjenuorana. Ihmisten hyvinvointiin, esihenkilötyöhön ja arjen työn sujuvuuteen panostamalla Servica menestyy jatkossakin.

### Hallituksen esitys voitonjaosta

Hallitus päättää esittää yhtiökokoukselle, että osinkoa ei jaeta tilikaudelta 2023 ja tilikauden voitto 659 407 euroa siirretään yhtiön omaan pääomaan.

## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä
- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajama
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 **Hallituksen toimintakertomus**
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

SERVICA

## 5.2

## Tuloslaskelma

	1.1.2023-31.12.2023		1.1.2022-31.12.2022	
<b>Liikevaihto</b>	<b>148 930 958</b>		<b>105 738 456</b>	
Liiketoiminnan muut tuotot	628 141		605 329	
Materiaalit ja palvelut				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	-49 516 511		-39 342 316	
Varastojen lisäys (+) tai vähennys (-)	-73 293		453 918	
Ulkoiset palvelut	-10 889 011	-60 478 814	-6 588 239	-45 476 637
Henkilöstökulut				
Palkat ja palkkiot	-56 509 521		-37 686 782	
Eläkekulut	-9 640 372		-6 255 259	
Muut henkilösivukulut	-2 886 118	-69 036 011	-1 621 897	-45 563 938
Poistot ja arvonalentumiset				
Suunnitelman mukaiset poistot	-3 519 070	-3 519 070	-3 424 736	-3 424 736
Liiketoiminnan muut kulut				
Liiketoiminnan muut kulut	-15 665 937	-15 665 937	-10 026 093	-10 026 093
<b>Liikevoitto (-tappio)</b>	<b>859 267</b>		<b>1 852 381</b>	
Rahoitustuotot ja -kulut				
Muut rahoitustuotot	344 127		13 855	
Muut rahoituskulut	-211 556	132 571	-377 409	-363 554
<b>Voitto (-tappio) ennen tilinpäätössiirtoja ja veroja</b>	<b>991 838</b>		<b>1 488 827</b>	
Tilinpäätössiirrot				
<b>Poistoeron muutos</b>	<b>-177 670</b>	<b>-177 670</b>	<b>-456 533</b>	<b>-456 533</b>
Tuloverot				
Tilikauden verot	-154 761	-154 761	-228 192	-228 192
<b>Tilikauden voitto (-tappio)</b>	<b>659 407</b>		<b>804 102</b>	



**0,7 %**  
toimintavuodelle  
asetettua arviota  
suurempi  
liikevaihto



## Sisällys:

1 TOIMITUSJOHTAJAN  
KATSAUS

Suurten muutosten  
vuosi 2023

2 VASTUUALUEIDEN  
TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

## 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti  
vuotta 2023

## 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä
- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajamaailma
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

## 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma**

6 SERVICAN VUOSI  
2023

Vaiheikas vuosi  
sosiaalisessa mediassa

# Tase

VASTAAVAA	31.12.2023	31.12.2022
<b>PYSYVÄT VASTAAVAT</b>		
Aineettomat hyödykkeet		
Aineettomat oikeudet	856 655	550 448
Liikearvo	6 828 155	8 193 786
Muut pitkävaikutteiset menot	647 224	1 072 704
Aineelliset hyödykkeet		
Koneet ja kalusto	5 874 972	4 638 723
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	849 395	1 467 505
Sijoitukset		
Osakkeet ja osuudet	51 806	49 774
	<b>15 108 208</b>	<b>15 972 940</b>
<b>VAIHTUVAT VASTAAVAT</b>		
Vaihto-omaisuus		
Aineet ja tarvikkeet	6 310 586	6 383 879
Saamiset		
Pitkäaikaiset saamiset		
Muut saamiset	81 386	29 000
Lyhytaikaiset saamiset		
Myyntisaamiset		
Konsernisaamiset	1 841 819	2 993 188
Saamiset jäsenkuntayhtymiltä	2 609	3 582 035
Muut myyntisaamiset	7 277 463	1 919 908
Lainasaamiset		
Konsernilainasaamiset	18 718 762	15 787 120
Muut saamiset		
Muut saamiset	1 853	2 242
Siirtosaamiset		
Konserni siirtosaamiset	13 513	2 152
Saamiset jäsenkuntayhtymiltä	0	0
Muut siirtosaamiset	1 063 144	529 604
Rahat ja pankkisaamiset		
Rahat ja pankkisaamiset	311 823	313 802
	35 622 957	31 542 930
<b>VASTAAVAA YHTEENSÄ</b>	<b>50 731 165</b>	<b>47 515 870</b>

VASTATTAVAA	31.12.2023	31.12.2022
<b>OMA PÄÄOMA</b>		
Osakepääoma	10 000	10 000
Sijoitetun vapaan oman pääoman rahasto	16 425 000	14 805 000
SVOP-rahasto, keskeneräinen osakeanti	0	1 620 000
Edellisten tilikausien voitto/tappio	6 533 582	5 729 480
Tilikauden voitto/tappio	659 407	804 102
	<b>23 627 989</b>	<b>22 968 582</b>
<b>POISTOERO JA VAPAAEHTOISET VARAUKSET</b>		
Poistoero	714 124	536 454
<b>VIERAS PÄÄOMA</b>		
Pitkäaikainen		
Pääomalaina	3 750 000	4 500 000
Lyhytaikainen		
Pääomalaina	750 000	750 000
Saadut ennakot	6 971	8 739
Ostovelat		
Konserni, ostovelat	298 426	213 434
Jäsenkuntayhtymä, ostovelat	115	644 409
Muut ostovelat	5 350 543	5 385 261
Muut velat		
Siirtovelat		
Konserni, siirtovelat	35 760	24 245
Jäsenkuntayhtymä, siirtovelat	0	90 590
Muut siirtovelat	12 995 684	10 392 710
	22 639 052	19 510 834
<b>VASTATTAVAA YHTEENSÄ</b>	<b>50 731 165</b>	<b>47 515 870</b>

Servica Oy:n pankkitili on osa Kuopion kaupungin omistamaa konsernipankkitiliä. Taseessa konsernipankkitilin esityspaikkaa on muutettu Kuopion kaupungin konsernin ohjeistuksen mukaisesti rahat ja pankkisaamiset -ryhmästä lyhytaikaisten saamisten ryhmään, erään konsernilainasaamiset. Vertailuvuosi 2022 on oikaistu vastaamaan kuluneen tilikauden esitystapaa koskien konsernipankkitilin esittämistä.

## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä
- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 **Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma**

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa



# Rahoituslaskelma



	2023	2022
<b>Liiketoiminnan rahavirta:</b>		
Liikevoitto	859 267	1 852 381
Suunnitelman mukaiset poistot	3 519 070	3 424 736
Muut tuotot ja kulut, joihin ei liity maksua		
Rahoitustuotot		
<b>Rahavirta ennen käyttöpääoman muutosta</b>	<b>4 378 336</b>	<b>5 277 117</b>
<b>Käyttöpääoman muutos:</b>		
Pitkäaikaisten saamisten lisäys-/vähennys+	-52 386	0
Lyhytaikaisten korottomien liikesaamisten lisäys-/vähennys+	-1 171 271	-1 708 345
Vaihto-omaisuuden lisäys-/vähennys+	73 293	-453 918
Lyhytaikaisten korottomien velkojen lisäys+/vähennys-	3 128 218	3 551 453
Alv-saamiset vuonna 2022 tehdyn korjauksen johdosta	0	1 362 031
<b>Liiketoiminnan rahavirta ennen konsernitilin muutosta</b>	<b>6 356 191</b>	<b>8 028 339</b>
<b>Konsernitilin muutos</b>		
Konsernilainasaamiset (konsernitili), muutos	-2 931 642	-4 300 236
<b>Liiketoiminnan rahavirta ennen rahoituseriä ja veroja</b>	<b>3 424 549</b>	<b>3 728 102</b>
<b>Maksetut korot ja maksut muista liiketoiminnan rahoituskuluista</b>		
Maksetut korot ja maksut liiketoiminnan rahoituskuluista	-211 556	-377 409
Saadut osingot		
Saadut korot liiketoiminnasta	344 127	13 855
Maksetut välittömät verot	-154 761	-228 192
<b>Liiketoiminnan rahavirta (A)</b>	<b>3 402 359</b>	<b>3 136 356</b>
<b>Investointien rahavirta:</b>		
Investoinnit aineellisiin ja aineettomiin hyödykkeisiin	-2 652 306	-2 377 824
Investoinnit muihin sijoituksiin	-2 032	-6 510
<b>Investointien rahavirta (B)</b>	<b>-2 654 338</b>	<b>-2 384 334</b>
Maksullinen oman pääoman lisäys	0	0
Omien osakkeiden myynti	0	0
Pitkäaikaisten lainojen lisäykset	0	0
Pitkäaikaisten lainojen takaisinmaksut	-750 000	-750 000
Lyhytaikaisten lainojen lisäykset	0	0
Lyhytaikaisten lainojen takaisinmaksut	0	0
<b>Rahoituksen rahavirta (C)</b>	<b>-750 000</b>	<b>-750 000</b>
<b>Rahavarojen muutos (A+B+C)/lisäys+/vähennys-</b>	<b>-1 979</b>	<b>2 022</b>
Rahavarat – alkusaldo	313 802	311 780
Rahavarat – loppusaldo	311 823	313 802
Muutos	-1 979	2 022

Servica Oy:n pankkitili on osa Kuopion kaupungin omistamaa konsernipankkitiliä. Taseessa konsernipankkitilin esityspaikkaa on muutettu Kuopion kaupungin konsernin ohjeistuksen mukaisesti rahat ja pankkisaamiset -ryhmästä lyhytaikaisten saamisten ryhmään, erään konsernilainasaamiset. Vertailuvuosi 2022 on oikaistu vastaamaan kuluneen tilikauden esitystapaa koskien konsernipankkitilin esittämistä.

## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä
- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajamaaine
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma**

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa



# Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa



## 13.1.

Koko Pohjois-Savon alueen ensimmäinen yhteinen Servican henkilöstöinfo järjestettiin lähitilaisuutena Iisalmissa. Suuri osa työyhteisöstä seurasi infoa Teamsin välityksellä.



## 17.1.

Saaristokatu 7:n kiinteistö eli uusi toimitilamme on virallisesti luovutettu käyttöömme eilen pidetyssä vastaanottotarkastuksessa.



## 24.1.

Osallistuimme ukrainalaisille suunnattuun rekrytointitapahtumaan Siilinjärvellä. Mukana oli myös Servican uusi rekrytoija, Marianne, joka työskentelee Teijan työparina.



## 20.1.

Johtoryhmän ensimmäisessä strategiatyön työpajassa kävimme läpi nykytilaa sekä asiakkaiden, henkilöstön ja hallituksen strategiakyselyjen ja haastattelujen tuloksia.



## 7.2.

Servican oma englannin kielen pilottiryhmä starttasi. Koulutukseen osallistuu yhteensä 11 servicalaista: ruokapalvelun ja monipalvelun aluevastaavia, palveluohjaajia sekä muutama varahenkilö.



## 9.2.

Keväällä somessamme oli juttusarja, jossa vierailimme Servican keittiöllä ympäri Pohjois-Savo. Ensimmäinen vierailukohde oli Varkauden valmistuskeittiö.



## 10.3.

Aluevastaava Anne Voutilainen ja syksyllä eläköitynyt toimitusjohtaja Kirsi Kokkonen saivat tasavallan presidentin myöntämät kunniamerkit.



## 24.2.

Vietimme uuden toimitilamme avajaisia yhdessä asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden ja servicalaisten kanssa.



## 5.4.

Anniina Tuovinen aloitti Servican viestintäassistenttina.



## 18.4.

"Sydämellinen kiitos teille kaikille, jotka uurasitte meille nämä 'ylimääräiset' ruoka-annokset. Ruoka maistui hyvin oppilaille ja sitä oli riittävästi. Ilman teidän apua meillä ei olisi ollut ihania juhlapäiviä. Kyllä se ruoka juhlan tekee!" Näin ihanaa palautetta Kuopion Taidelukio Luimitin keittiö sai pääsiäistapahtuman jälkeen. ♥

## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä
- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

SERVICA

# Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa



## 16.5. #SomelähettiläsSanna

Servican ensimmäinen Kuntostartti-ryhmä sai maaliskuussa alkaneen startin päätökseen. Kuntostartin tavoitteena oli innostaa työntekijöitä liikkumiseen vapaa-ajalla, työkyvyn tukemiseen ja ylläpitämiseen sekä työstä palautumiseen.



## 19.5. #SomelähettiläsMari

Vuojen vaehteessa aloitti toimintansa Servican upouus keskitetty asiakaspalvelu 4 asiakaspalvelukoortinaattorin voimin vastaanottamaan meidän asiakkelta tulevia yhteydenottoja.



## 8.6.

Servicalaiset äänestivät kevään työhyvinvointikyselyssä hyväntekeväisyyskohdetta, ja eniten ääniä saaneelle lahjoitimme jokaisesta saadusta vastauksesta yhden euron. Äänestyksen voitti Pelastakaa lapset ry, jolle lahjoitimme 900 euroa.



## 5.6.

Karttulan Kissakuusen koulun 9.-luokkalaiset muistivat palveluvastaava Pirkko Nuutista Vuoden emäntä -palkinnolla.



## 19.6.

Servica hoiti tarjoilut Kuopion kaupungintalolla järjestettyyn Kuopio tanssii ja soi -tapahtuman järjestäjien, vieraiden ja tanssijoiden vastaanottoon.



Kesällä aloitti neljä uutta somelähettilästä: Vilma, Sanna-Liisa, Salla ja Sirpa.



## 9.8.

Servican rakennustekniikka otti tänä kesänä käyttöönsä kuusi uutta sähköpakettiautoa.



## 19.7.

Kesällä somessamme pystyi seuraamaan juttuja eri palveluissa työskentelevistä kesätyöntekijöistä. Krista Suoraniemi, 27, oli kesätöissä toista kertaa Ison-Bertan keskuskeittiöllä.



## 7.9.

Valtakunnallinen lähiruokapäivä on lauantaina, mutta me vietimme sitä kouluilla ja päiväkodeilla jo tänään. Tarjolla oli Savo-Karjalan lihasta valmistettuja lihapyöryköitä, punajuuri- ja pipuri-kerma- ja porkkanaraastetta ja puolukkasurvosta.



## 8.9.

Tällainen konkkaronkka oli edustamassa Servicaa Savon ammattiopiston LogFesteillä. 😊

## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä
- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajamaailma
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

SERVICA

# Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa



## 8.9.

Ilta oli täynnä iloista tunnelmaa ja kohtaamisia uusien ja jo tuttuun työkavereiden kanssa. Syysjuhlassa Albatrossissa oli koolla yli 600 servicalaista, joista osa saapui juhlimaan lähempää ja osa yhteiskuljetusbusseilla Pohjois-Savon alueelta.



## 12.9.

Ison-Bertan 10-vuotissynttäreitä vietettiin perhepiirissä.



## 21.9.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen ja Servican ruokapalvelun työpajaan osallistui hyvinvointialueen tukipalvelupäällikkö Anne-Mari Lappalainen sekä asiakasvastaavat Laura Rantalainen ja Kati Venäläinen sekä Servican palvelupäällikkö Anja Jokinen ja aluepäällikkö Jaana Jaroma. Fasilitoijana toimi laatupäällikkö Tuire Puranen.



## 14.9.

Servica osallistui Syömään! Ruoka on jo valmista! -keskustelutilaisuuteen, jonka järjestivät yhteistyössä Kuopion kaupungin Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille -hanke ja Suunnitelmallisen ilmastotyön juurruttaminen Pohjois-Savoon (SISU) -hanke.



## 3.10.

Behind the scenes! Tällä viikolla kuvataan Servican uusia brändikuvia. Kuvaukset alkoivat aamulla Isossa-Bertassa ja KYSillä ja jatkuvat huomenna Saaristokadulla.



## 26.10. #SomelähettiläsJohanna

Taloussosastolla tapahtuu! Halloween kolkuttaa ovelle, teeman mukaisesti lähettivät vahvistusta päivän kiireisiin. Tulikohan hän mullan alta? Taloussosastolla töissä kalistelee Kerkko Kapponen.



## 4.12.

Roskis täynnä, pölyt kaapin päällä, hiekkaa lattialla, wc-paperi loppu. Kaikki kyllä huomaa, jos nämä työt on jäänyt tekemättä, mutta kuinka moni muistaa kiittää, kun kaikki on niin kuin pitääkin olla. Muistetaan kiittää tästä arvokkaasta ja tärkeästä työstä, jonka siivoaja tekee puolestamme päivittäin. Tänään vietetään valtakunnallista Kiitä siivoojaa -päivää.



## 1.11.

Servicalaisia valmistui Savon ammattiopiston lähiesimiestyön ammattitutkinnosta, ja joimme valmistujaiskahvit Saaristokadulla. Valmistuneita oli yhteensä 14. Tutkinnon suorittaminen kesti 1,5 vuotta, ja työntekijät suorittivat tutkinnon töiden ohella.



Joulukuussa seurassimme somessa servicalaisten joulukalenteria, jossa aukeni joka päivä luukku eri puolelta Pohjois-Savo.



## 22.12.

Sairaalaklovni Kimu-Räntti kävi ilahduttamassa Kaartein veikeitä tonttuja. Hän lisäsi jouluisia mausteita ruokiin (ja vähän myös kokin kainaloon).

## Sisällys:

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Suurten muutosten vuosi 2023

### 2 VASTUUALUEIDEN TAPAHTUMAT

- 2.1 Ihmiset ja kulttuuri
- 2.2 Sisäiset palvelut
- 2.3 Strategia ja kehitys
- 2.4 Liiketoiminnot

### 3 STRATEGIA

Strategiatyö rytmitti vuotta 2023

### 4 VASTUULLISUUS

- 4.1 Lähestymistapamme vastuullisuuteen
- 4.2 Keskeiset vastuullisuuteen liittyvät toimintaperiaatteet
- 4.3 Ympäristövaikutusten huomiointi
- 4.4 Tuotamme laatua kaikessa päivittäisessä tekemisessä

- 4.5 Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
- 4.6 Vastuu tietosuojasta ja -turvasta
- 4.7 Hyvä työpaikka ja työnantajamaaine
- 4.8 Kestävä talous luo lisäarvoa sidosryhmille
- 4.9 Turvallinen Servica

### 5 TILINPÄÄTÖS

- 5.1 Hallituksen toimintakertomus
- 5.2 Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2023

Vaiheikas vuosi sosiaalisessa mediassa

SERVICA



# SERVICA