Servica

VUOSIKERTOMUS 2019

01 KATSAUS TOIMINTAAN

Vuosi 2019 oli Servica Oy:n ensimmäinen toimintavuosi. Yhtiön liiketoiminta siirtyi Itä-Suomen huoltopalvelut liikelaitoskuntayhtymästä liiketoimintakaupalla Servica Oy:lle 1.1.2019 alkaen.

Vuoden 2019 toiminnallisena tavoitteena oli omistajapohjan laajentaminen siten, että aiemmin keskusvarastoa käyttäneet kunta- ja kuntayhtymäasiakkaat tulevat Servican omistajiksi. Vuoden 2019 aikana Kuopion kaupunki myi omistamiaan osakkeita ja vuoden 2019 lopussa Servican osakkaita ovat Kuopion kaupungin ja Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymän lisäksi Suonenjoen kaupunki, Vesannon kunta, Tuusniemen kunta, Kiinteistö Oy Mustinlampi, Vaalijalan kuntayhtymä, Savon koulutuskuntayhtymä, Leppävirran kunta, Rautalammin kunta, Pielaveden kunta, Niiralan Kulma Oy, Savonia-ammattikorkeakoulu Oy, Istekki Oy, Siilinjärven kunta, Sisä-Savon terveydenhuollon kuntayhtymä, Kuopion Pysäköinti Oy, Itä-Suomen laboratoriokeskuksen Ilky ISLAB, Pieksämäen kaupunki, Kiinteistö-KYS Oy ja Järvi-Seudun työterveys Oy. Tilinpäätöshetkellä (31.12.2019) Kuopion kaupungin omistajuus yhtiöön oli 51,13 %, Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin 48,47 % ja muiden kuntien, kuntayhtymien ja yhtiöiden yhteensä 0,40 %.

Vuosi 2019 oli Servicassa laadun teemavuosi. Merkittävin panostus oli esimiesvalmennus, jonka tavoitteena on kehittää Servican johtamista, määritellä esimiestyön periaatteet ja edistää henkilöstön hyvinvointia ja tuottavuuden kehittymistä. Vuoden aikana järjestettiin myös asiakaspalvelukoulutuksia servicalaisille. Maaliskuussa 2019 toteutettiin ensimmäinen johdon katselmus, jossa luotiin kokonaisnäkemys laatujohtamisen nykytilasta ja määriteltiin tarvittavat kehittämistoimenpiteet, aloitettiin palveluprosessien auditoinnit ja perehdytettiin henkilöstöä toimintajärjestelmään. Nämä toimenpiteet ovat olleet valmistautumista yhtiön ensimmäiseen ulkoiseen auditointiin, joka tullaan tekemään syyskuussa 2020.

Servican hallitus hyväksyi marraskuussa 2019 yhtiön strategian vuosille 2020-2023. Strategian päivitystä valmisteltiin kesän aikana käymällä keskusteluja omistajien palvelutarpeista. Strategiassaan yhtiö on tunnistanut mahdollisuuden kasvaa yhdessä omistajiensa kanssa sekä laajentaa omistajapohjaa muihin kuntiin ja maakuntiin.

Servica Oy:n ensimmäinen vuosi oli talouden näkökulmasta vaiheikas. Alkuvuoden hyvä taloustilanne heikkeni jyrkästi toukokuusta 2019 alkaen. Taustalla oli omistajien vaikea taloustilanne, joka näkyi myös Servican palvelutuotannossa tuloksen heikkenemisenä. Elo-joulukuussa jokaisella esimiesalueella keskityttiin talouden tasapainottamiseen ja joulukuun loppuun mennessä talousluvut saatiinkin käännettyä positiivisempaan suuntaan. Asiakkaille maksettiin koko vuoden osalta asiakashyvitystä 665 000 euroa.

Kiitän asiakkaitamme ja omistajiamme kuluneesta vuodesta. Erityiskiitoksen haluan antaa kaikille servicalaisille hyvästä työstä, säästöideoista ja aloitteellisuudesta toimintamme kehittämiseksi. Yhdessä me teemme paremman arjen ja tällä ajatuksella onkin hyvä jatkaa eteenpäin.

KIRSI KOKKONEN
toimitusjohtaja | Servica Oy

02 STRATEGIA JA ARVON LUONTI

01 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS
Kirsi Kokkonen

02 STRATEGIA JA ARVON LUONTI
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

03 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävuorovaikutus
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuullinen palveluliiketoiminta
Vastuu asiakkaan turvallisuudesta ja terveydestä
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palveluntuotannosta

03 VASTUULLISUUS
Vastuu asiakkaiden yksityisyydensuojasta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous – lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristovaikutusten huomioiminen
Vedenkulutuksen ja energiankäytön vähentäminen

03 VASTUULLISUUS
Jätekuorman vähentäminen
Optimaalinen logistiikka ja liikkuminen
sekä kuljetuspäästöjen vähentäminen
Palvelutuotannon ympäristövaikutusten
minimointi

04 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tulos
Tase ja rahoituslaskelma

05 SERVICAN VUOSI 2019

STRATEGIA

Strategian valmistelun ensimmäisessä vaiheessa keväällä ja kesällä 2019 selvitettiin omistajien palvelutarvetta ja heidän näkemystään palvelutarpeen kehittymisestä tulevina vuosina. Keväällä Servican esimiehet tunnistivat SWOT-analyysin avulla Servican vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Tämän lisäksi tutkimme ja analysoimme toiminta-ympäristöömme tulevina vuosina vaikuttavia tekijöitä.

Elokuussa hallitus ja johtoryhmä kävivät läpi omistajien ja Servican esimiesten kanssa nousseita teemoja sekä keskustelivat tavoitetilasta ja keinoista. Johtoryhmä valmisteli strategian vuosille 2020-2023 hallituksen kommentoitavaksi lokakuun kokoukseen. Täsmennysten jälkeen hallitus hyväksyi strategian marraskuussa.

Servican visio vuosille 2020-2023 on olla hyvän arjen paras kumppani – tehokkaasti, vastuullisesti ja kehittäen. Tavoitteena on verkostoitua ja kasvaa yhdessä omistaja-asiakkaidemme kanssa. Haluamme olla toimialamme vetovoimaisin työnantaja täällä Itä-Suomessa. Haluamme olla vastuullinen toimija. Tavoitteenamme on vakavarainen ja kannattava yritys, joka tuottaa arvoa omistajilleen.

Olemme strategiassa tunnistaneet tekemiset, joilla saavutamme asettamamme tavoitteet. Nämä tekemisen painopisteet ovat asiakkuuksien syventäminen ja kannattava kasvu, osaamisen ja kyvykkyyden kehittäminen, laadukas ja vastuullinen toiminta ja tuottavuuden kehittäminen. Servican kehittäminen suunnataan näihin tekemisen painopisteisiin.

Kevään 2020 aikana servicalaiset työryhmät tekevät omat lupauksensa, miten he omassa tehtävässään toteuttavat Servican visiota ja ovat jokainen hyvän arjen paras kumppani.

STRATEGIAPROSESSI
HALLITUS – JOHTO – HENKILÖSTÖ

VUODET 2020-2024
VAIHE 7
Toteutus ja seuranta

MARRASKUU
VAIHE 6
Strategiakäsittely 2

VAIHE 5
Strategian täsmennykset

LOKAKUU
VAIHE 4
Strategiakäsittely
Vaihtoehdot
Evästykset muutoksille

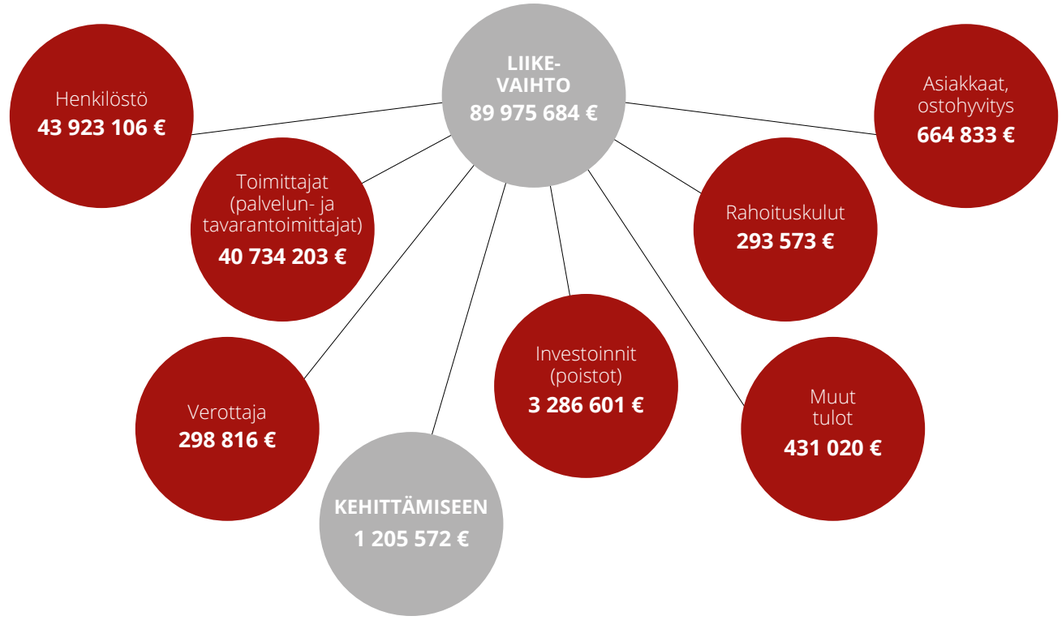
ELOKUU
VAIHE 3
Uuden strategian valmistelu

VAIHE 2
Edellisen strategian läpikäynti, analyysit, keskustelu tavoitetilasta ja keinoista

TOUKOKUU-KESÄKUU
VAIHE 1
Omistajien palvelutarve, SWOT, muut analyysit

Johtoryhmän työtä
Hallituksen työtä
Henkilöstön ja sidosryhmien osallistaminen

LUOMME VASTUULLISESTI TALOUDELLISTA ARVOA

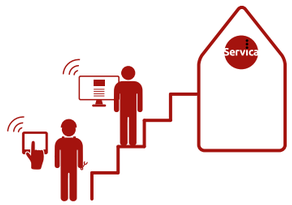


TOIMINNAN JATKUVA KEHITTÄMINEN JA TUOTTAVUUDEN PARANTAMINEN TÄRKEÄSSÄ ROOLISSA PALVELUTUOTANNOSSA

- Ruokapalveluissa Servican palvelutuotanto laajeni Nilsiän alueen ruokapalveluiden tuotantovastuun siirryttyä Servicalle 1.1.2019
- Välinehuollossa valmisteltiin Savotalon välinehuollon palveluiden siirtoa Kaarisairaalaan. Muuton valmistelu painottui vuodelle 2019.
- KYSin puhtauspalveluissa suunniteltiin yhteistyössä käyttäjäasiakkaiden ja tilaajien kanssa Uuden Sydämen 1C1- hybridiosastojen käyttöönottoa, joka toteutuu helmi-maaliskuussa 2020.
- Logistiikkapalveluissa otettiin marraskuussa 2019 käyttöön sairaanhoitopiirin kanssa valmisteltu posti- ja lähetti-toiminnan uudistus.
- Keskusvaraston toiminta kehittyi suotuisasti ja sairaanhoitopiirin kanssa jatkettiin suoratoimitustuotteiden lisäämistä Servican tuotevalikoimaan.
- Seitsemän kiinteistöä Atop-mitoitettiin, mikä vähensi erillislaskutuksen määrää. Turvalliset ja terveelliset tilat ovat yhteistyön ja toiminnan keskiössä.

TALOUDELLISET TUNNUSLUVUT 2019

Liikevoitto %	2,0%
Oman pääoman tuotto -%	7,7%
Sijoitetun pääoman tuotto -%	7,7%
Suhteellinen velkaantuneisuus -%	23,8%
Omavaraisuusaste	42,6%
Maksuvalmius/Quick ratio	1,0



SERVICA OY VUOSIKERTOMUS 2019

Voit siirtyä haluamaasi kohtaan sisällössä napsauttamalla sisällysluettelon otsikkoriviä

01 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS
Kirsi Kokkonen

02 STRATEGIA JA ARVON LUONTI
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

03 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävuorovaikutus
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuullinen palveluliiketoiminta
Vastuu asiakkaan turvallisuudesta ja terveydestä
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palveluntuotannosta

03 VASTUULLISUUS
Vastuu asiakkaiden yksityisyydensuojasta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous – lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristovaikutusten huomioiminen
Vedenkulutuksen ja energiankäytön vähentäminen

03 VASTUULLISUUS
Jätekuorman vähentäminen
Optimaalinen logistiikka ja liikkuminen sekä kuljetuspäästöjen vähentäminen
Palvelutuotannon ympäristövaikutusten minimointi

04 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tulos
Tase ja rahoituslaskelma

05 SERVICAN VUOSI 2019

03 VASTUULLISUUS

SERVICA OY VUOSIKERTOMUS 2019

Voit siirtyä haluamaasi kohtaan sisällössä napsauttamalla sisällysluettelon otsikkoriviä

01 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS
Kirsi Kokkonen

02 STRATEGIA JA ARVON LUONTI
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

03 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävuorovaikutus
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuullinen palveluliiketoiminta
Vastuu asiakkaan turvallisuudesta ja terveydestä
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palveluntuotannosta

03 VASTUULLISUUS
Vastuu asiakkaiden yksityisyydensuojasta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous – lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristovaikutusten huomioiminen
Vedenkulutuksen ja energiankäytön vähentäminen

03 VASTUULLISUUS
Jätekuorman vähentäminen
Optimaalinen logistiikka ja liikkuminen sekä kuljetuspäästöjen vähentäminen
Palvelutuotannon ympäristövaikutusten minimointi

04 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tulos
Tase ja rahoituslaskelma

05 SERVICAN VUOSI 2019

SIDOSRYHMÄT JA SIDOSRYHMÄVUOROVAIKUTUS

Servican keskeisimmät sidosryhmät ovat henkilöstö, asiakkaat, omistajat sekä palvelun- ja tavarantoimittajat. Heidän ja muidenkin sidosryhmien kanssa käydään jatkuvaa aktiivista vuoropuhelua.

ASIAKKAAT
Suunnitellut ja spontaanit tapaamiset ja yhteistyö (puite- ja palvelusopimusneuvottelut, palvelutarve- ja hinnanmuodostusneuvottelut, sopimuskatselmukset, kumppanuus- ja tilaajatapaamiset, tuotannon-seurantatapaamiset, laatukierrokset, kehittämistyöryhmät), raportointi, asiakaspalautejärjestelmä, asiakaskyselyt, verkkosivut, sosiaalinen media, Servicalainen –lehti, tiedotteet

OMISTAJAT
Suunnitellut ja spontaanit tapaamiset ja yhteistyö (mm. omistajaohjaustapaamiset), osavuosi- ja vuosikatsaukset, verkkosivut, Servicalainen –lehti, tiedotteet

POTENTIAALIT ASIAKKAAT
Verkkosivut, sosiaalinen media, Servicalainen -lehti, yhteistyöryhmät, tapaamiset

PALVELUN TUOTTAJAT JA TAVARANTOIMITTAJAT
Alueella järjestettävät toimittajatapaamiset, Sansian verkkosivut, yhteistyöpalaverit, tiedotteet, koulutukset

MEDIA
Mediatiedotteet, verkkosivut,

Servica

VIRAN-OMAISET
Tapaamiset, raportointi, tarkastukset

KOULUTUS-ORGANISAATIOT
Oppilaitosyhteistyö, hankkeet ja projektit, harjoittelupaikkojen tarjoaminen, opinnäyte-aiheiden aktiivinen tarjoaminen

POLIITIKOT
Tapaamiset, verkkosivut, Servicalainen -lehti

POTENTIAALISET TYÖNTEKIJÄT
Kuntarekry, sosiaalinen media, printtimedia, oppilaitosyhteistyö, rekrytointi-tapahtumat, Servican verkkosivut, Servicalainen –lehti, tapahtumat, Servican henkilöstö

HENKILÖSTÖ
Yhteistyötoimikunta, päivittäinen esimiestyö ja vuoropuhelu, johtamisjärjestelmän mukaiset kokoukset, perehdytys, koulutus, viikkotiedote, palaute-kanavat, henkilöstötapahtuma, työhyvinvointikysely, verkkosivut, sosiaalinen media, Servicalainen -lehti

JÄRJESTÖT JA EDUNVALVONTA
Päivittäinen vuorovaikutus, yhteistyötoimikunta, paikallisneuvottelut, palaverit

SERVICA OY VUOSIKERTOMUS 2019

Voit siirtyä haluamaasi kohtaan sisällössä napsauttamalla sisällysluettelon otsikkoriviä

01 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS
Kirsi Kokkonen

02 STRATEGIA JA ARVON LUONTI
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

03 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävuorovaikutus
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuullinen palveluliiketoiminta
Vastuu asiakkaan turvallisuudesta ja terveydestä
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palveluntuotannosta

03 VASTUULLISUUS
Vastuu asiakkaiden yksityisyydensuojasta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous – lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristovaikutusten huomioiminen
Vedenkulutuksen ja energiankäytön vähentäminen

03 VASTUULLISUUS
Jätekuorman vähentäminen
Optimaalinen logistiikka ja liikkuminen sekä kuljetuspäästöjen vähentäminen
Palvelutuotannon ympäristövaikutusten minimointi

04 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tulos
Tase ja rahoituslaskelma

05 SERVICAN VUOSI 2019

VASTUULLISUUS KOKO TOIMINNAN ARVOKETJUSSA

Servican yhteiskuntavastuun strategisesta johtamisesta vastaa yhtiön johtoryhmä ja operatiivisia toimenpiteitä linjataan yhdessä valittujen olennaisten näkökulmien kautta. Johtoryhmä ohjaa ja seuraa yhteiskuntavastuun toteutumista ja sen etenemisestä raportoimme vastuullisuusraportissamme.

Servican sidosryhmien näkökulmasta olennaisimmat näkökulmat vastuullisuudelle ovat

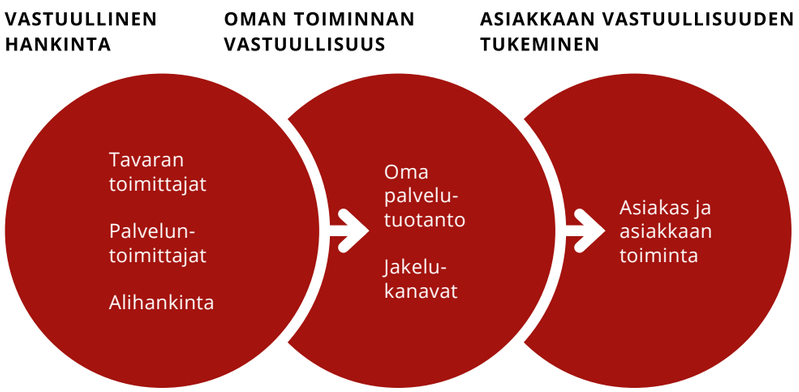
a) Palveluliiketoiminnan vastuullisuus, joka korostaa vastuullisuutta asiakkaan turvallisuudesta ja terveydestä sekä näkyy palvelun laadusta huolehtimisena ja palvelulupauksien pitämisenä.

b) Vastuullisena yrityksenä Servica haluaa olla työntekijöilleen hyvä ja haluttu työpaikka.

c) Servica hoitaa talouttaan vastuullisesti ja tuottaa taloudellista hyötyä omistajille, henkilökunnalle, tavaran- ja palveluntoimittajille sekä heidän työntekijöilleen, asiakkaille ja veronmaksajille.

d) Ympäristövaikutusten minimointi on keskeinen osa vastuullisuutta. Keskeisimmät toimenpiteet kohdistuvat mm. ympäristövaikutusten huomioimiseen palvelutuotannossa, jätteiden ja päästöjen määrän vähentämiseen sekä energiankäytön ja liikkumisen tehostamiseen.

Servicassa vastuullisuus nähdään koko toiminnan arvoketjussa. Monipalvelutuottajana Servican vaikutukset ympäröivään yhteiskuntaan näkyvät niin vastuullisena ostamisena ja oman palvelutuotannon hallintana kuin hyvin monessa tapauksessa myös asiakkaan vastuullisuuden tukemisena.



YMPÄRISTÖVAIKUTUSTEN MINIMOINTI

Vedenkulutuksen, energiakäytön ja kuljetuspäästöjen vähentäminen

Jätekuorman vähentäminen

Optimaalinen logistiikka ja liikkuminen

VASTUULLINEN PALVELULIIKETOIMINTA

Asiakkaan turvallisuus ja terveys

Asiakastarpeen mukainen palvelutuotanto

Asiakkaan yksityisyyden suoja

Hyvä julkisuuskuva

KESTÄVÄ TALOUS

Taloudellista hyötyä omistajille, henkilöstölle, tavaran- ja palveluntuottajille sekä heidän työntekijöilleen, asiakkaille sekä veronmaksajille

HYVÄ TYÖPAIKKA JA TYÖNANTAJAMAINE

Haluttu työpaikka

Oikeudenmukainen henkilöstöpolitiikka, laadukas ja vuorovaikutteinen johtaminen

Osaava, motivoitunut ja hyvinvoiva henkilöstö, joka kokee tekevänsä merkityksellistä työtä

VASTUULLINEN PALVELULIIKETOIMINTA

Palveluliiketoiminnan vastuullisuus korostaa Servican toiminnan vaikutuksia erityisesti asiakkaan turvallisuuteen ja terveyteen, mikä näkyy palvelun laadusta huolehtimisena ja palvelulupauksien pitämisenä.

SERVICA OY VUOSIKERTOMUS 2019

Voit siirtyä haluamaasi kohtaan sisällössä napsauttamalla sisällysluettelon otsikkoriviä

01 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS
Kirsi Kokkonen

02 STRATEGIA JA ARVON LUONTI
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

03 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävuorovaikutus
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuullinen palveluliiketoiminta
Vastuu asiakkaan turvallisuudesta ja terveydestä
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palveluntuotannosta

03 VASTUULLISUUS
Vastuu asiakkaiden yksityisyydensuojasta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous – lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristovaikutusten huomioiminen
Vedenkulutuksen ja energiankäytön vähentäminen

03 VASTUULLISUUS
Jätekuorman vähentäminen
Optimaalinen logistiikka ja liikkuminen sekä kuljetuspäästöjen vähentäminen
Palvelutuotannon ympäristövaikutusten minimointi

04 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tulos
Tase ja rahoituslaskelma

05 SERVICAN VUOSI 2019

VASTUU ASIAKKAAN TURVALLISUUDESTA JA TERVEYDESTÄ

Asiakkaamme turvallisuudesta ja terveydestä huolehtiminen on meille erityisen tärkeä teema, koska toimintamme vaikuttaa laajasti eri ikäisiin ja –kuntoisiin väestöryhmiin Pohjois-Savossa. Asiakkaidemme turvallisuuteen ja terveyteen vaikuttavia lakeja, ohjeistuksia ja määräyksiä on paljon, koska Servica toimii laajasti erilaisissa palveluissa. Kaikkien lakien ja määräysten noudattaminen on vastuullisuutemme perusta.

VASTUU ASIAKASTARPEEN MUKAISESTA PALVELUNTUOTANNOSTA

Asiakkaan palvelutarve on kirjattu sopimuksiin. Palvelujen sisältöjä kehitetään jatkuvasti läheisessä yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Lisäksi asiakkaan kokonaiskokemukseen palvelumme laadusta kuuluu olennaisena osana hyvä asiakaspalvelu. Varmistamme asiakastarpeen mukaisen palvelutuotannon systemaattisella johtamisella sekä riittävällä osaamisella koko organisaatiossa.

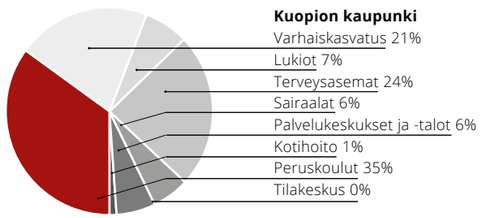
VUOSI 2019

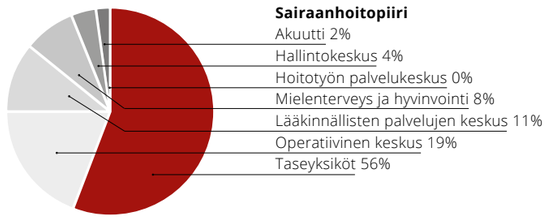
TOIMINNAN SOPIMUKSENMUKAISUUS

- Järjestimme yhteensä 14 sopimuskatselmustilaisuutta. Saamamme palaute palvelun sujuvuudesta ja kehittymisen suunnasta oli myönteistä.
- Tilaajatyytyväisyyskyselyn arvio palvelun sopimuksenmukaisuudesta nousi 3,5:sta 3,8 aan.
- Vuonna 2019 luokittelimme ensimmäisen kerran poikkeamat saamistamme palautteista. Luokittelussa tarkensimme vuoden aikana kriteeristöä yhä tarkemmaksi ja yhtenäisemmäksi ja kokonaisuutena poikkeamien osuus palautteista oli 18 %.
- Aloitimme vuonna 2019 sisäiset auditoinnit, joilla osaltamme varmistamme palvelumme vastaavuuden asiakastarpeeseen. Vuonna 2019 koulutimme 16 sisäistä auditoijaa ja teimme auditointeja 31 kohteeseen. Auditoinneissa tehtiin positiivisia havaintoja 121 kpl, kehittämisehdotuksia 123 kpl ja poikkeamia annettiin 23 kpl. Vuonna 2019 pidettiin ensimmäinen johdon katselmus, jonka tarkoituksena on lisätä johdon ymmärrystä organisaation kokonaistilasta suhteessa laatutoiminnan periaatteisiin sekä antaa mahdollisuus vaikuttaa tuleviin painopistealueisiin.

ASIAKASPALAUTTEET

- Uudistimme vuonna 2018 palautteiden keräämisjärjestelmän, joten palautetta saatiin vuodesta 2019 alkaen uudistetulla tavalla
- Tavoitteena on ollut saada palautetta mahdollisimman kattavasti eri palveluistamme sekä kaikilta asiakasryhmiltä. Oheisista kaavioista näkyy, kuinka laajasti saamme palautetta eri asiakasryhmiltä:





KÄYTTÄJÄASIAKKAAT OSALLISTUIVAT AKTIIVISESTI PALVELUJEN KEHITTÄMISEEN

- Servican ruokapalvelut järjestivät makuraateja ruokalistalle tulevista uutuustuotteista päiväkotilapsille, koululaisille ja opettajille yhteensä kahdeksassa koulussa tai päiväkodissa.
- Raateihin osallistui yhteensä 41 päiväkotilasta ja 114 peruskoululaista tai lukiolaista. Päiväkotilaiset olivat ikäluokaltaan pieniä, joten ruuan ulkonäkö, tuoksu ja maku arvioitiin niin, että ruuan ollessa hyvää he peukuttivat ylöspäin ja jos ruoka ei ollut niin maistuvaa, ruoka peukutettiin alaspäin. Kevään makuraadissa peukku nousi ylös kasvissoseille, rieskarullalle ja marjasmoothielle, mutta thai-keitto ja chili sin carne eivät saaneet peukkua kohoamaan. Vaikka maisteltavat ruoat olivat uusia, maistelivat raatilaiset niitä kaikkia rohkeasti.

  Koululaiset ja lukiolaiset arvioivat ruokia sekä suullisesti että kirjallisesti. Maistatustilaisuudet järjestyivät hyvin ja makuraatilaiset olivat aktiivisia ja kertoivat omia mielipiteitään avoimesti. Pääsääntöisesti uutuuksista pidettiin ja niitä toivottiin ruokalistoille.
- Neulamäen 9. luokkalaisten kotitalousoppilaiden kanssa tehtiin yhteistyötä ruokalistasuunnittelussa. Oppilaille kerrottiin, mitkä ovat ruokalistan suunnittelun periaatteet ja oppilaat saivat kertoa, mitkä ovat listalla suosikkiruokia ja mistä ruoista voisi luopua. Tuloksen perusteella perinteiset kotiruoat koettiin toivotuimmiksi. Tämän lisäksi kolme kotitalousryhmää kehittivät ruokalistalle uusia pääruokia ja salaatteja, joita yhdessä servicalaisten kanssa valmistettiin ja testattiin kotitaloustunnilla. Näistä tuotekehitystöistä ruokalistalle syksyksi valikoitui broileriwokki.

ERINOMAINEN PALVELU

- Kokonaistyytyväisyys Servican palveluissa säilyi hyvällä tasolla 3,6.
- Palveluhenkisyys on tilaajakyselyn perusteella parhaimmaksi arvioitu kokonaisuus, arvo nousi 3,8:sta 3,9:ään. Asetimme tavoitteeksi nostaa palveluhenkisyyden erinomaiselle tasolle 4,0:aan.
- Vuoden 2018 asiakaspalveluvalmennuksen jatkona järjestimme työntekijöille neljä samansisältöistä asiakaspalvelun lisäkoulutusta.
- Vuoden asiakaspalvelijaksi valittiin varastotyöntekijä Merja Kaikkonen

VASTUU ASIAKKAIDEN YKSITYISYYDENSUOJASTA (GDPR)

Servica haluaa olla luottamuksen arvoinen myös tietosuojaa koskevissa asioissa asiakkaille ja yhteistyökumppaneille.

VUOSI 2019

- Servican tietosuojatyöryhmän toiminta vakiintui vuoden 2019 aikana. Työryhmää johtaa tietosuojavastaava ja sen tehtävänä on käsitellä, kommentoida, antaa lausuntoja sekä hyväksyä tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä ohjeita, linjauksia ja asioita.
- Vuoden 2019 aikana on jatkettu Servican käytössä olevien tietojärjestelmien sisällön läpikäyntiä ja tunnistettu tietojärjestelmät, jotka sisältävät henkilötietoja sekä luotu niille tietosuojaselosteet.
- Vuonna 2019 Servicassa luotiin sähköpostipolitiikka, tietoturva- ja tietosuojapolitiikka sekä tietojärjestelmien käyttöpolitiikka, joiden yhtenä tavoitteena on parantaa tietosuojaa.

HYVÄ TYÖPAIKKA JA TYÖNANTAJAMAINE

Henkilöstö on Servicalle tärkein voimavara. Toteutamme oikeudenmukaista henkilöstöpolitiikkaa sekä laadukasta ja vuorovaikutteista henkilöstöjohtamista. Huolehdimme henkilöstön työhyvinvoinnista ja seuraamme sen kehittymistä.

VUOSI 2019

- Servicalla oli auki yhteensä 84 työpaikkaa, joihin hakijoita oli 1394.
- Servicassa työskenteli keskimäärin 1240 ammattihenkilöä.
- Tarjosimme kesätöitä 60 henkilölle.
- Servica osallistui Pohjois-Savon rekrytointimessuille, joissa esiteltiin kattavasti Servicaa työpaikkana ja tehtiin tunnetuksi Servican toimintoja.
- Taitopaja-hankkeen (pitkäaikaistyöttömät) piirissä meillä oli 4 valmennettavaa henkilöä. Servican omia ohjaajia oli Taitopaja-hankkeessa mukana 6 henkilöä.
- Tarjosimme opiskelijoille harjoittelupaikkoja
- Järjestimme henkilöstölle kaksi yhteistä, kaikille servicalaisille tarkoitettua virkistystilaisuutta
- Toteutimme työhyvinvointikyselyn
- Järjestimme kaksi yleistä perehdytystilaisuutta, joista toinen Servican uusille henkilöille ja toinen kesätyöntekijöille.

Vuonna 2019 Servicassa aloitti 95 uutta vakinaista työntekijää. Palvelussuhde puolestaan päättyi 102 vakinaisella työntekijällä ja yleisin palvelussuhteen päättymissyy oli eläköityminen. Koko Servican tasolla tarkasteltuna henkilöstön vaihtuvuus oli 9 % ja se laski 1 % vuoteen 2018 verrattuna.

Vuoden 2019 työhyvinvointikyselyyn saatiin 895 vastausta ja vastausprosentti oli 71 %. Kyselyn vastaajamäärä sekä vastausprosentti nousivat edelliseen vuoteen verrattuna. Kyselyssä tutkittavia osa-alueita olivat henkilöstön kokonaistyytyväisyys työhön, oma työ ja työkyky, työpaikan ilmapiiri ja sujuva arki, Servican esimiestoiminta sekä työnantajakuva. Osa-alueita arvioitiin asteikolla 1–5, jossa alle 3,10 tarkoitti paljon kehitettävää, 3,10–3,59 kehitettävää, 3,60–3,99 hyvää ja 4,00–5,00 erinomaista. Lisäksi henkilöstön omaa työkykyä arvioitiin asteikolla 0–10, jossa 0 tarkoitti lähes työkyvytöntä ja 10 parasta työkykyä, joka koskaan on ollut. Koko Servican tasolta tarkasteltuna myönteistä kehitystä edelliseen vuoteen on nähtävissä kaikilla osa-alueilla. Merkittävimmät muutokset edelliseen vuoteen verrattuna näkyivät Servicassa ilmapiirin ja työantajakuvan kehittymisenä. Kaikki osa-alueet arvioitiin keskimäärin hyväksi.

Servica aloitti vuoden 2019 alussa sisällöltään ja kestoltaan laajamittaisen esimiesvalmennuksen osana Osaamisen kehittämisen –strategista hanketta. Valmennuksen tavoitteena oli esimiestyön kehittäminen, osaamisen kasvattaminen ja Servican toimintatapojen yhtenäistäminen. Esimiestyön laadun yhtenäistämisellä pyrittiin lisäämään tasapuolisuutta ja yhdenvertaisuutta Servicassa.

KOKO SERVICA	2018 (N 808)	2019 (N 895)	MUUTOS
Kokonaistyytyväisyys työhön	3,67	3,79	3%
Oma työ	3,83	3,83	1%
Esimiestoiminta	3,79	3,87	2%
Ilmapiiri ja sujuva arki	3,48	3,63	4%
Servica työnantajana	3,57	3,76	5%
Oma työkyky	7,86	8,02	2%

Servicalaisilla on mahdollisuus tehdä intran kautta aloitteita tai kehittämisehdotuksia esimerkiksi toimintaan tai toimintajärjestelmään liittyen. Vuonna 2019 sisäisiä palautteita tuli yhteensä 67 kappaletta, joista suurin osa oli palautteita toiminnasta, kolme aloitetta koski toiminnan kehittämistä. Kaksi aloitetta katsottiin palkitsemisen arvoiseksi ja aloitteiden tekijöille maksettiin aloitepalkkiot. Aloitteiden ansiosta leikkausosastojen keräilyprosessi tehostui ja vuonna 2020 otetaan käyttöön muutos, joka helpottaa osatyökykyisten henkilöiden uudelleen sijoittamista.

KESTÄVÄ TALOUS – LISÄARVOA SIDOSRYHMILLE

Servican toiminta tuottaa taloudellista hyötyä omistajille, henkilökunnalle, tavaran- ja palveluntoimittajille sekä heidän työntekijöilleen, asiakkaille ja veronmaksajille.

VASTUULLINEN TALOUS ON MYÖS VASTUULLISTA HANKINTAA

Vastuullisissa hankinnoissa ympäristö-, sosiaalinen ja taloudellinen vastuu huomioidaan toimittajan valinnassa, arvioinnissa ja yhteistyössä. Toimittajilta edellytetään, että ne noudattavat tavaroiden ja palveluiden hankinnassa Suomessa voimassa olevia säännöksiä ja lakeja. Hankintojen osalta Servica noudattaa yhtiön sisäisiä ohjeita hankinnoista, tilaamisesta ja sopimisesta.

Servica on ottanut huomioon hankinnan vaikutukset myös yhteiskuntaan. Vaatimuksena on, että toimitettavan tavaran tai palvelun tuottamisessa noudatetaan työelämän perusoikeuksia sekä ihmisoikeuksia. Olemme valtuuttaneet hankintayhtiö Sansia Oy:n hankkimaan tuotteita ja palveluja, jotka on valmistettu kansainvälisesti tunnustettujen sosiaalisten standardien mukaisesti ja noudattaen hankintalain sosiaalista vastuuta koskevia määräyksiä.

Servica edistää kestävää kehitystä huomioimalla hankinnan ja logistiikan vaikutukset liiketoiminnassa sekä edellyttää sitä myös alihankkijoilta ja sopimuskumppaneilta.

Servica noudattaa tilaajavastuulakia hankkimalla lain edellyttämät selvitykset sellaisilta yrityksiltä, joiden kanssa se on tehnyt sopimuksen vuokratyövoiman tai alihankintasopimukseen perustuvan työvoiman käyttämisestä. Sopimuksen voimassaoloaikana sopimuskumppaneiden verojen ja viranomaismaksujen suorituksia ja luottokelpoisuutta valvotaan Vastuu Group Luotettava kumppani –palvelun avulla.

VUOSI 2019

- Tarkennettiin sisäisiä ohjeita hankinta-sopimuksista ja sopimusten hallinnoinnista
- Tarjouspyynnöissä kiinnitettiin huomiota hankintakohtaisiin ympäristövaatimuksiin
- Hankinnan kuvauksissa on huomioitu työtä koskevia henkilöstön tai kaluston erityisvaatimuksia

YMPÄRISTÖVAIKUTUSTEN HUOMIOIMINEN

Huomioimme ympäristövaikutukset koko toiminnan arvoketjussa. Kiinnitämme jatkuvasti huomiota ympäristövaikutuksiin sekä toiminnan suunnittelussa ja hankinnoissa että omassa palvelutuotannossa. Servica pyrkii edesauttamaan myös asiakkaiden ekologisuutta tukemalla asiakkaita heidän ympäristötavoitteissaan. Esimerkiksi jätteiden määrän vähentäminen, energiankäytön ja liikkumisen tehostaminen ovat toimia, joilla pyrimme vähentämään toimintamme ympäristövaikutusta.

SERVICA OY VUOSIKERTOMUS 2019

Voit siirtyä haluamaasi kohtaan sisällössä napsauttamalla sisällysluettelon otsikkoriviä

01 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS
Kirsi Kokkonen

02 STRATEGIA JA ARVON LUONTI
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

03 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävuorovaikutus
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuullinen palveluliiketoiminta
Vastuu asiakkaan turvallisuudesta ja terveydestä
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palveluntuotannosta

03 VASTUULLISUUS
Vastuu asiakkaiden yksityisyydensuojasta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous – lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristovaikutusten huomioiminen
Vedenkulutuksen ja energiankäytön vähentäminen

03 VASTUULLISUUS
Jätekuorman vähentäminen
Optimaalinen logistiikka ja liikkuminen sekä kuljetuspäästöjen vähentäminen
Palvelutuotannon ympäristövaikutusten minimointi

04 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tulos
Tase ja rahoituslaskelma

05 SERVICAN VUOSI 2019

VEDENKULUTUKSEN JA ENERGIANKÄYTÖN VÄHENTÄMINEN

Vuonna 2019 Servican palveluissa tehtiin useita toimenpiteitä veden- ja energiankäytön säästämiseksi.

VUOSI 2019

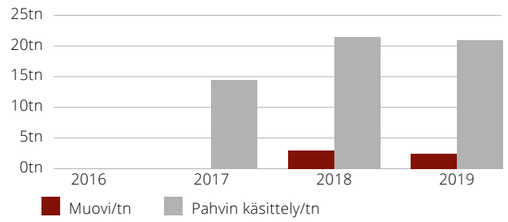
- Puhtauspalvelussa järjestettiin täsmäkoulutuksia puhdistusaineiden ja uusien puhdistusmenetelmien käyttöön.
- Otsonivettä käytetään puhdistukseen jo yhdeksässä kohteessa.
- Keskitetyn välinehuollon pesukoneiden vedenkulutusta seurataan säännöllisesti.
- Henkilöstöravintoloiden henkilöstö, osa tuotantokeittiöiden henkilöstöstä sekä palveluohjaajat on koulutettu keittiöiden siivouksessa puhdistusaineiden ja menetelmien oikeaan ja asianmukaiseen käyttöön. Tämä vähentää pesuaineen- ja vedenkulutusta.
- Isossa-Bertassa on aloitettu energiakatselmukset, jotka antavat lähtötiedot energiankulutukselle. Sähkönkulutuksen mittarit asennettiin syys-lokakuussa.
- Ruokailua ilman tarjotinta pilotoitiin Isossa-Severissä ja Hatsalan koulussa, jossa siirryttiin ruokailemaan ilman tarjottimia. Tavoitteena on näin vähentää energian- ja pesuaineen kulutusta.
- Isossa-Bertassa on aloitettu käyttöön ruoanvalmistuksessa kylmävalmistus, joka vähentää sähkön- ja vedenkulutusta.
- Energiankulutuksen mittareita on lisätty asiakkaan kiinteistöihin.
- Kiinteistöpalvelut havainnoi yhdessä laitoshuollon kanssa rakennusten kuntoa ja asiakkaalle raportoidaan säännöllisesti.

JÄTEKUORMAN VÄHENTÄMINEN

Teemme asiakkaidemme kanssa tiivistä yhteistyötä jätekuorman vähentämiseksi. Servican laitoshuoltajat ja kiinteistönhoitajat lajittelevat ja kierrättävät erityyppisen jätteen asianmukaisesti asiakkaiden kohteissa. Täyttöpalvelun tehtävissä huolehdimme tuotteiden oikeasta käyttöjärjestyksestä ja vanhenemisen seurannasta, jotta hävikkiä ei pääse syntymään.

VUOSI 2019

- Keskusvarastolle hankittiin toimintaan paremmin soveltuvat muovi- ja pahvipaalaimet, jotta kierrätysastetta saatiin nostettua.
- Kiinteistöpalveluissa kiinnitettiin huomiota rakennusmateriaalien tilaamiseen. Tarvikkeita tilataan tarkkojen laskelmien perusteella, ettei turhaan hankita ylimääräistä materiaalia.
- Kiinteistöpalvelussa tehostettiin lajittelua sekä käyttökelpoisten tarvikkeiden ja osien uudelleenkäyttöä ja kierrätystä.
- Asiakkaan laitejärjestelmien huoltoon käytettiin laadukkaita varaosia ja tarvikkeita.
- Kohteissa, joissa asiakasvirrat ovat suuria, otettiin käyttöön wc-tiloissa älykangaspyyheautomaatit, jolloin pyyherullien käyttöaste on korkeampi ja pesukertojen määrä on vähäisempää.
- Erityyppisille jätteille on lisätty lajitteluastioita erityisesti pukuhuonetiloihin. Tilojen käyttäjiä ohjataan lajittelussa Kuopion kaupungin ja PSSHP:n ohjeiden mukaisesti.
- Henkilöstöravintoloissa siirryttiin syksyn aikana take away -salaatti- ja ateriarasioissa kierrätettäviin kartonkipakkauksiin.
- Lounasravintoloiden kahvituksissa käytettiin ensisijaisesti posliiniastioita kertakäyttöastioiden sijaan.
- Kaikilla kouluilla on biojätteen määrän seuranta vuoden 2019 loppuun mennessä.
- Jätteitä lajitellaan niissä toimipaikoissa, missä asiakkaalla on asianmukaiset lajitteluastiat.
- Keskusvarastolla on tehostettu kierrätystä sekä seurattu pahvin ja muovin määrää
  - Muovia toimitettu kierrätykseen 1,6 tn (1-10/2019)
  - Pahvia toimitettu kierrätykseen 16,68 tn(1-10/2019)



OPTIMAALINEN LOGISTIIKKA- JA LIIKKUMINEN SEKÄ KULJETUS-PÄÄSTÖJEN VÄHENTÄMINEN

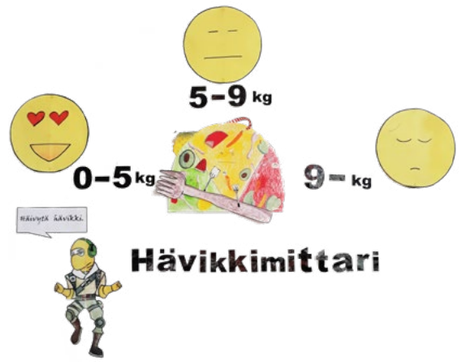
VUONNA 2019

- Puhtauspalvelun tuotetilauksia toteutetaan keskitetymmin keskusvarastosta.
- Hankintoja on saatu kilpailutuksessa keskitettyä samoille toimittajille.
- Esimiesten liikkumista on vähennetty mahdollistamalla palavereihin osallistuminen etäyhteyksillä sekä ottamalla käyttöön sähköiset allekirjoitukset työsopimuksissa.
- Kuntakeskuksiin järjestetään keskitettyjä koulutuksia, mikä vähentää suuren joukon liikkumista Kuopion keskustaan.
- Elintarvikkeiden ja ruokakuljetusten toimituspäiviä ja kuljetuskertoja on optimoitu pudotuskertojen vähentämiseksi.
- Palvelutalojen elintarviketoimituksia on keskitetty Isoon-Berttaan.
- Ruokapalveluiden kuljetusten kilpailutuksessa on kiinnitetty huomiota reittioptimointiin, jotta kuljetusreitit ovat tehokkaita.
- Kiinteistöpalvelussa otettiin käyttöön ajoseuranta-järjestelmän mobiilisovellus.
- Kiinteistöpalvelun tehtäviä yhdistettiin samoille kohdekäynneille, jolloin siirtymien määrä väheni ja samalla tuettiin henkilöstön moniosaamisen vahvistumista.
- Siirtymien määrää vähennettiin myös lisäämällä yhteistyötä laitoshuollon kanssa liputuksien ja lukituksien osalta.
- Kiinteistöpalvelun uuden sopimuskäytänteen mukaan tarvikkeiden ostoprosessi sisälsi myös toimituksen, jolloin Servican omilla autoilla liikkuminen väheni.
- Energiankulutustietojen etäluenta on vähentänyt liikkumista asiakkaan kohteiden välillä.

PALVELUTUOTANNON YMPÄRISTÖVAIKUTUSTEN MINIMOINTI

VUONNA 2019

- Ympäristöasiat on huomioitu puhdistusaineiden ja sterilointitarvikkeiden hankinnassa. Suurimmalla osalla puhdistusaineita on ympäristömerkki.
- Pakkauskokoihin sekä optimaalisiin tilaus- ja varastomääriin kiinnitetään huomiota.
- Osa pesuaineista korvataan aktiivivedellä.
- Kertakäyttötuotteita käytetään vain perustellusta syystä.
- Ruoanvalmistuksessa käytetty naudanliha tulee lähialueen toimittajalta.
- Selvityksen mukaan alueella ei ole riittävästi paikallisista järvikalatuotantoa Servican tarvetta varten. Samoin paikallisia luomutuotteita ei joko ole tai niiden hinta ei ole kilpailukykyinen niissä tuoteryhmissä, mitä Servica voi hyödyntää.
- Ruoan luovuttaminen ruoka-apuun ei ole mahdollista elintarvikelain vaateista johtuen, mutta ylijäämäruokien myyntipaikkoja on laajennettu kymmeneen kouluun. Päiväkodeilla ylijäämäruokaa myydään henkilöstölle rasioissa.



- Servica osallistui valtakunnalliseen Hävikkiviikkoon yhteistyössä Savonia AMK:n, Jätekukon, KierRe-hankkeen ja Kuopion kaupungin ympäristöpalvelun kanssa.

04 TILINPÄÄTÖS

01 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS
Kirsi Kokkonen

02 STRATEGIA JA ARVON LUONTI
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

03 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävuorovaikutus
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuullinen palveluliiketoiminta
Vastuu asiakkaan turvallisuudesta ja terveydestä
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palveluntuotannosta

03 VASTUULLISUUS
Vastuu asiakkaiden yksityisyydensuojasta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous – lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristovaikutusten huomioiminen
Vedenkulutuksen ja energiankäytön vähentäminen

03 VASTUULLISUUS
Jätekuorman vähentäminen
Optimaalinen logistiikka ja liikkuminen
sekä kuljetuspäästöjen vähentäminen
Palvelutuotannon ympäristövaikutusten
minimointi

04 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tulos
Tase ja rahoituslaskelma

05 SERVICAN VUOSI 2019

HALLITUKSEN TOIMINTAKERTOMUS 27.9.2018 – 31.12.2019

YLEISTÄ

Kuopion kaupunginvaltuusto ja Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymän valtuusto päättivät 11.6.2018 Itä-Suomen huoltopalvelut liikelaitoskuntayhtymän yhtiöittämisestä. Uusi yhtiö, Servica Oy, perustettiin 27.9.2018. Yhtiöittäminen toteutettiin liiketoimintakaupalla 31.12.2018. Liiketoimintakaupalla siirtyivät kaikki liikelaitoskuntayhtymän varat, velat, vastuut, sopimukset ja henkilöstö per 31.12.2018. Servica Oy:n liiketoiminta alkoi 1.1.2019.

Perustamishetkellä Kuopion kaupunki omisti 51,53 % ja Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä 48,47 % yhtiöstä. Servica Oy:n yhtiöjärjestyksen mukaan yhtiö toimii julkisista hankinnoista annetun lain (1397/2016) tarkoittamassa mielessä omistajiensa sidosyksikkönä ja harjoittaa pääosan toiminnastaan omistajiensa kanssa. Servica on Kuopion kaupungin tytäryhtiö. Yhtiö noudattaa Kuopion kaupungin yhteisöilleen laatimia konserniohjeita.

Servica Oy:n toimialana on tuottaa ja kehittää omistajilleen ateriapalveluja, laitos- ja välinehuollon palveluja, kiinteistö- ja logistiikkapalveluja ja muita huollon tukipalveluja.

Omistajiensa sidosyksikkönä (inhouse-yhtiö) toimivana yhtiönä voi Servican ulosmyynti olla enintään 500 000 euroa vuodessa. Tämän vuoksi keskusvaraston asiakkaina oleville kunnille ja kuntayhtymille tarjottiin mahdollisuutta tulla Servica Oy:n osakkaiksi ja siten jatkaa palvelujen ostoja.

TOIMINTA

Vuosi 2019 oli Servica Oy:n ensimmäinen toimintavuosi. Yhtiön tilikausi alkoi 27.9.2018 ja liiketoiminta siirtyi Itä-Suomen huoltopalvelut liikelaitoskuntayhtymästä liiketoimintakaupalla Servica Oy:lle 31.12.2018. Palvelutuotanto uudessa yhtiössä käynnistyi 1.1.2019.

Vuonna 2019 jatkui edellisenä vuonna omistajien tahoilta käynnistetty selvitystyö Servica Oy:n ja Sansia Oy:n hankinnan ja materiaalilogistiikkapalveluiden järjestämisestä samaan yhtiöön. Selvitystyössä Servican ja Sansian lisäksi oli mukana konsulttiyhtiö Spring Advisor Oy. Kesän ja syksyn 2019 aikana Servican ja Sansian edustajat tarkastelivat erilaisia organisoitumisvaihtoehtoja, niistä saatavissa olevia hyötyjä ja mahdollisia haittoja. Yhteenvetona todettiin, että isojen rakennemuutosten negatiiviset vaikutukset olisivat suuremmat kuin saavutettavissa olevat hyödyt. Selvitystyön lopputuloksena päätettiin käynnistää yhteinen kehittämishanke. Hankkeen tavoitteena on luoda malli, joka on rakennettu kestävälle pohjalle ja joka skaalautuu erilaisiin asiakasratkaisuihin. Tavoitteena on edistää yhteishankintoja ja yhteistä varastoa erva-alueella. Ensimmäisenä konkreettisena toimenpiteenä oli, että Sansian rooli materiaalijärjestelmän hallinnoijana siirtyi Servicalle 1.1.2020.

Servican kaikilla palvelualueilla keskityttiin loppuvuoden aikana sopeuttamaan palvelutuotantoa asiakkaiden tiukkaan taloustilanteeseen.

LIIKEVAIHTO JA TULOS

Vuosi 2019 oli Servica Oy:n ensimmäinen toimintavuosi. Vuoden 2019 liikevaihto ennen asiakkaille toteutettua vuosihyvitystä oli 90 M€ (tavoite 86,8 M€), joka oli 3,7 % parempi kun toimintavuodelle asetettu tavoite. Vuosihyvityksen (0,7 M€) jälkeen liikevaihdon kasvu tavoitteeseen nähden oli 2,9 % parempi ja liikevaihto 89,3 M€.

Yhtiön vuoden 2019 liikevoitto oli 1.798 t€ (tavoite 2.751 t€). Tulosta heikensi tavoitteeseen nähden asiakkaille maksettu vuosihyvitys 665 t€ sekä tavoitteesta poiketen 427 t€ suuremmat poistot. Yhtiön tulos ennen tilinpäätössiirtoja ja tuloveroja oli 1.504 t€. Tilikauden tuloverot olivat 299 t€ ja tilikauden voitoksi muodostui 1.206 t€.

RAHOITUS, MAKSUVALMIUS JA INVESTOINNIT

Liiketoimintakaupan yhteydessä Servica Oy:n omistajat (Kuopion kaupunki ja Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä) päättivät konvertoida yhteensä 14,5 M€ kauppahintavelasta yhtiön sijoitetun vapaan oman pääoman rahastoon. Lisäksi omistajat ovat päättäneet lopun kauppahintavelan (7.5 M€) muuttamisesta osakeyhtiölain 12. luvussa tarkoitetuksi pääomalainaksi.

Vuoden 2019 lopussa rahoitusasema oli vahva, yhtiön omavaraisuusaste oli 42,6 %. Yhtiön maksuvalmius oli hyvä, Quick ration ollessa 1. Yhtiön rahavarat tilikauden lopussa olivat 7.352 t€. Tämän lisäksi yhtiöllä oli käytössä Kuopion kaupungin myöntämä konsernilimiitti 5 M€, josta vuoden lopussa oli käytössä 0 euroa. Korollista vierasta pääomaa oli tilikauden lopussa 6.750 t€ (pitkäaikaista) ja 750 t€ (lyhytaikaista). Servica Oy:n taseen loppusumma 31.12.2019 oli 36.937 t€.

Servican liiketoiminnan rahavirta vuonna 2019 oli 9.149 t€. Investointien rahavirta muodostui Itä-Suomen liikelaitoskuntayhtymän liiketoimintakaupasta siirtyneiden ja tilikaudella tehtyjen pysyvien vastaavien lisäyksestä, josta on vähennetty tilikauden aikaiset poistot. Korvausinvestointeja toteutui tilikaudella 502 t€.

Servican strategian keskeisenä tavoitteena on palvella omistaja-asiakkaita ja olla hyvän arjen paras kumppani.

IRJA SOKKA
Johtava asiantuntija, hallituksen puheenjohtaja

RIITTA SAVOLAINEN
Eläkeläinen

RAIJA ISKANIUS
Kotitalousopettaja, yrittäjä

MERKITTÄVIMMÄT RISKIT JA EPÄVARMUUSTEKIJÄT

Servica Oy:n sisäistä valvontaa ohjaavat Kuopion kaupungin konserniohje, osakeyhtiölaki, kirjanpitolaki, muut toimintaa säätelevät lait ja säädökset, Servica Oy:n strategia ja arvot sekä sisäisesti laaditut ohjeistukset. Riskienhallinta on osa sisäistä valvontaa.

Riskienhallinta on osa toiminnan ja talouden suunnittelua, toteutusta ja seurantaa 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.

Servica Oy:n sisäisen valvonnan kohteet vuonna 2019 olivat johtamisjärjestelmän ja talousraportoinnin toimivuus, puite- ja palvelusopimusten toteutumisen tarkastus, riskienhallintaprosessi, sisäinen auditointi sekä laskuihin, kassoihin, käyttäjätunnuksiin ja hankintoihin liittyvät valvontatoimenpiteet.

Toiminnallisten, taloudellisten ja strategisten riskien arvioinnit siirrettiin vuonna 2019 IMS-järjestelmään. Riskiarvioinnissa arvioidaan jokaisen riskin osalta sekä todennäköisyys että vaikuttavuus. Riskejä kirjattiin yhteensä 48 kpl. Merkittävänä riskinä kaikissa Servican palveluissa on tunnistettu vaje ammattitaitoisesta työvoimasta. Lisäksi omistajiemme vaikea taloustilanne tuo haasteita yhtiön talouteen. Strategisena riskinä yhtiö näki vuonna 2019 sote-jamaakuntauudistuksen toteutuksen epävarmuuden.

Työsuojeluriskien ja vaarojen arviointia on aloitettu tekemään vuonna 2019 hankittuun sähköiseen WPro-työturvallisuusjärjestelmään. Tavoitteena on, että työsuojeluriskit on siirretty järjestelmään päivitettynä vuoden 2020 loppuun mennessä.

YHTIÖN ORGANISAATIO, JOHTO JA TILINTARKASTAJAT

Servica Oy:n perustamiskokous pidettiin 27.9.2018 ja varsinainen yhtiökokous 10.4.2019. Hallitus on kokoontunut 14 kertaa ja lisäksi on pidetty yksi sähköpostikokous. Hallituksen jäseninä ovat toimineet: Irja Sokka puheenjohtajana, Merja Miettinen varapuheenjohtajana sekä jäseninä Raija Iskanius, Francesco Nucci, Kaisa Raatikainen, Antero Rantala ja Riitta Savolainen. Servica Oy:n toimitusjohtajana on toiminut Kirsi Kokkonen.

Servica Oy:n tilintarkastajana on toiminut konsernin tilintarkastusyhteisö BDO Audiator Oy, päävastuullisena tilintarkastajana Tiina Lind, KHT, JHT.

YHTIÖN OSAKKEET

Yhtiöllä on 10.000 osaketta, kukin osake oikeuttaa yhteen ääneen yhtiökokouksessa. Kaikilla osakkeilla on samanlainen oikeus osinkoon ja yhtiön varoihin. Yhtiön osakkeita koskee lunastus- ja suostumuslauseke.

OLENNAISET TAPAHTUMAT TILIKAUDEN PÄÄTTYMISEN JÄLKEEN

Yhtiön johdolla ei ole tiedossa olennaisia tilikauden jälkeisiä tapahtumia, jotka olisivat vaikuttaneet tilinpäätöksen laadintaan.

ARVIO TODENNÄKÖISESTÄ TULEVASTA KEHITYKSESTÄ

Kuntatalouden heikko tilanne sekä tulevat palkkaratkaisut aiheuttavat merkittäviä haasteita myös Servican liiketoiminnoille. Nykyinen työehtosopimus päättyy 31.3.2020 ja uuden sopimuksen neuvotteluihin liittyvä työtaistelu-uhka on mahdollinen.

Servican strategian keskeisenä tavoitteena on palvella omistaja-asiakkaita ja olla hyvän arjen paras kumppani. Toiminnan tavoitteena on maltillinen kasvu, joka toteutuu lisämyynnin kautta nykyisille omistajille ja omistajapohjan maltillisella laajenemisella Itä-Suomessa keskusvarastopalvelujen kautta.

Vuosi 2020 on Servicassa tuottavuuden kehittämisen vuosi. Merkittävin panostus on työvuorosuunnittelu- ja seurantajärjestelmän käyttöönotto koko yhtiössä. Terveydenhuollon monipalveluissa alkaa konseptikehitys, jonka tavoitteena on varautua tulevaisuuteen ja saada palvelun kustannustekijät hallintaan mm. parantamalla asiakastarpeen ennustettavuutta, resurssien joustavaa hallintaa sekä muuttaa palvelun hinnoittelu soveltuvin osin suoriteperusteiseksi.

Servicalle luodaan hinnoittelustrategia vuoden 2020 aikana. Sen tavoitteena on tuottaa omistaja-asiakkaille ja Servicalle läpinäkyvä, kannattava, selkeä ja kilpailukykyinen hinnoittelu.

Hankinnan ja materiaalilogistiikan kehittämisohjelma toteutetaan Servican ja Sansian yhteistyönä.

Jatkamme työtä kohti laadunhallintajärjestelmän sertifikaattia ISO 9001:2015. Tavoitteena on ulkoinen auditointi syksyllä 2020 ja sertifikaatti vuoden loppuun mennessä.

HALLITUKSEN ESITYS VOITONJAOSTA

Hallitus päättää esittää yhtiökokoukselle, että osinkoa ei jaeta ja tilikauden voitto 1 205 571,43 euroa siirretään yhtiön omaan pääomaan.

MERJA MIETTINEN
Toimiajajohtaja, professori

KAISA RAATIKAINEN
Kunnallisneuvos

FRANCESCO NUCCI
Yrittäjä

ANTERO RANTALA
Tavaratalopäällikko

01 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS
Kirsi Kokkonen

02 STRATEGIA JA ARVON LUONTI
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

03 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävuorovaikutus
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuullinen palveluliiketoiminta
Vastuu asiakkaan turvallisuudesta ja terveydestä
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palveluntuotannosta

03 VASTUULLISUUS
Vastuu asiakkaiden yksityisyydensuojasta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous – lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristovaikutusten huomioiminen
Vedenkulutuksen ja energiankäytön vähentäminen

03 VASTUULLISUUS
Jätekuorman vähentäminen
Optimaalinen logistiikka ja liikkuminen
sekä kuljetuspäästöjen vähentäminen
Palvelutuotannon ympäristövaikutusten minimointi

04 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tulos
Tase ja rahoituslaskelma

05 SERVICAN VUOSI 2019

TULOSLASKELMA

		27.09.2018-31.12.2019
Liikevaihto		**89 310 851,82**
Liiketoiminnan muut tuotot		431 019,82
Materiaalit ja palvelut		
Aineet, tarvikkeet ja tavarat		
Ostot tilikauden aikana	-26 687 251,46	
Varastojen lisäys(+) tai vähennys (-)	97 886,51	
Ulkopuoliset palvelut	-5 111 149,18	-31 700 514,13
Henkilöstökulut		
Palkat ja palkkiot	-36 139 372,39	
Eläkekulut	-6 349 356,02	
Muut henkilösivukulut	-1 434 378,09	-43 923 106,50
Poistot ja arvonalentumiset		
Suunnitelman mukaiset poistot	-3 286 600,90	-3 286 600,90
Liiketoiminnan muut kulut		
Liiketoiminnan muut kulut	-9 033 689,02	-9 033 689,02
Liikevoitto (-tappio)		**1 797 961,09**
Rahoitustuotot ja -kulut		
Muut rahoitustuotot	10 815,18	
Muut rahoituskulut	-304 388,37	-293 573,19
Voitto (-tappio) ennen tilinpäätössiirtoja ja veroja		**1 504 387,90**
Tuloverot	-298 816,47	-298 816,47
Tilikauden voitto (-tappio)		**1 205 571,43**

TASE

VASTAAVAA		31.12.2019
PYSYVÄT VASTAAVAT		
Aineettomat hyödykkeet		
Aineettomat oikeudet		276 009,17
Liikearvo		12 290 679,78
Muut pitkävaikutteiset menot		3 921 089,52
Aineelliset hyödykkeet		
Koneet ja kalusto		3 979 315,33
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat		11 738,22
Sijoitukset		
Osakkeet ja osuudet		42 146,80
		20 520 978,82
VAIHTUVAT VASTAAVAT		
Vaihto-omaisuus		
Aineet ja tarvikkeet		2 132 376,22
Saamiset		
Pitkäaikaiset saamiset		
Muut saamiset		29 000,00
Lyhytaikaiset saamiset		
Myyntisaamiset		
Konsernisaamiset	5 269 587,92	
Muut myyntisaamiset	163 036,05	5 432 623,97
Muut saamiset		
Muut saamiset konserniyhteisöiltä	831 157,28	
Muut saamiset	1 431,04	832 588,32
Siirtosaamiset		
Konserni siirtosaamiset	20 319,00	
Muut siirtosaamiset	617 255,18	637 574,18
Rahoitusarvopaperit		
Rahat ja pankkisaamiset		
Konsernipankkisaamiset		7 352 127,32
		16 416 290,01
VASTAAVAA YHTEENSÄ		**36 937 268,83**

VASTATTAVAA		
OMA PÄÄOMA		
Osakepääoma		10 000,00
Sijoitetun vapaan oman pääoman rahasto		14 500 000,00
Tilikauden voitto/tappio		1 205 571,43
		15 715 571,43
VIERAS PÄÄOMA		
Pitkäaikainen		
Pääomalaina		6 750 000,00
Lyhytaikainen		
Pääomalaina		750 000,00
Saadut ennakot		15 882,48
Ostovelat		
Konserni ostovelat	1 873 808,17	
Muut ostovelat	1 644 127,38	3 517 935,55
Muut velat		2 013 461,01
Siirtovelat		
Konserni siirtovelat	895 667,74	
Muut siirtovelat	7 278 750,62	8 174 418,36
		14 471 697,40
VASTATTAVAA YHTEENSÄ		**36 937 268,83**

RAHOITUSLASKELMA

	2019
Liiketoiminnan rahavirta:	
Liikevoitto	1 797 961,09
Suunnitelman mukaiset poistot	3 286 600,90
Muut tuotot ja kulut, joihin ei liity maksua	
Rahavirta ennen käyttöpääoman muutosta	5 084 561,99
Käyttöpääoman muutos:	
Pitkäaikaisten saamisten lisäys-/vähennys+	-29 000,00
Lyhytaikaisten korottomien liikesaamisten lisäys-/vähennys+	-6 902 786,47
Vaihto-omaisuuden lisäys-/vähennys+	-2 132 376,22
Lyhytaikaisten korottomien velkojen lisäys+/vähennys-	13 721 697,40
Liiketoiminnan rahavirta ennen rahoituseriä ja veroja	9 742 096,70
Maksetut korot ja maksut muista liiketoiminnan rahoituskuluista	
Maksetut korot ja maksut liiketoiminnan rahoituskuluista	-304 388,37
Saadut osingot	10 636,01
Saadut korot liiketoiminnasta	179,17
Maksetut välittömät verot	**-298 816,47**
Liiketoiminnan rahavirta (A)	**9 149 707,04**
Investointien rahavirta:	
Investoinnit aineellisiin ja aineettomiin hyödykkeisiin	-23 765 432,92
Investoinnit muihin sijoituksiin	-42 146,80
Investointien rahavirta (B)	**-23 807 579,72**
Maksullinen oman pääoman lisäys	14 510 000,00
Omien osakkeiden myynti	
Pitkäaikaisten lainojen lisäykset	6 750 000,00
Pitkäaikaisten lainojen takaisinmaksut	
Lyhytaikaisten lainojen lisäykset	750 000,00
Lyhytaikaisten lainojen takaisin maksut	
Rahoituksen rahavirta (C)	**22 010 000,00**
Rahavarojen muutos (A+B+C)/ lisäys+/ vähennys -	7 352 127,32
Rahavarat - alkusaldo	0,00
Rahavarat - loppusaldo	7 352 127,32
Muutos	7 352 127,32
	0,00

05 SERVICAN VUOSI 2019

31.1.
Servican upeat leidit juhlatunnelmissa. Ammattikeittiön päällikkö -sarjassa palkittiin Anja Jokinen.

19.2.
"Samat silmälasit ei sovi kaikille!" Servican esimiesvalmennuksen toinen ryhmä pohti tänään Talentreen kouluttaja Suvi Kohisevankosken johdolla asioita Minä johtajana – teeman ympärillä. Ryhmä- ja parikeskustelut olivat myös valmennuspäivän parasta antia.

22.2.
Texmexjauheliha-perunavuoka ehdottomasti jatkoon! Järjestimme makuraadit Neulamäen koululla, Lyseon lukiolla ja Pihkapolun päiväkodilla, joissa arvioitiin koulujen ja päiväkotien ruokalistoille tulevia uusia ruokia. Maisteltavina olivat myös porkkana- ja pinaattiperunasose, thaikanakeitto, rieskarulla kanatäytteellä ja marjasmoothie. Kaikki maistettavana olleet ruoat maistuivat hyvin ja ne tulevat 25.3. alkaville ruokalistoille.

9.4.
Henkilöstöinfot starttasivat tänään KYSiltä. Servicalaiset olivatkin runsaslukuisena kuulemassa vuoden 2018 tilinpäätöksestä, 2019 tavoitteista, asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksista ja muista ajankohtaisista asioista. Paljon tärkeää asiaa ja silti hienosti aikataulussa pysyttiin. "Kiitos hyvästä työstä ja tuloksesta kaikille", päätti toimitusjohtaja tilaisuuden.

23.4.
Ylijäämäruokaa myydään tästä päivästä alkaen myös Pyörön koululla koulupäivinä klo 12.15-12.45. Tuotantovastaava Outi Liimatainen ja kokki Kati Paaskoski toivottavat ruokailijat tervetulleeksi!

14.5.
MessiLive.fi -palvelussa: "RekryKoulutuksen kautta laitoshuollon osaajaksi Servicalle". KYSillä on yli 300 Servican laitoshuoltajaa. Tulevina vuosina eläköitymisestä ja muista syistä johtuen poistuma on kymmeniä henkilöitä. Tällä koulutusohjelmalla pyritään takaamaan laitoshuoltajien riittävyys myös jatkossa.

26.11.
Ympäristövastuun teemapäivä KYSillä. Jokainen voi vaikuttaa omalla toiminnallaan ja me organisaatioina yhdessä tekemällä merkittävästi. Jos mitään ei tehdä, menetämme paljon.

3.12.
"Vitriini ja sänky ovat enemmän kuin mieluisat!" Näin iloiset terveiset saimme palautteena asiakkaalta. Kuopion vammaispalveluyksikön asiakkaan toiveiden mukaisesti tehdyt työt toteutti taitava puuseppämme Jari Leskinen, joka on hyvin tyytyväinen, että pystyy työssään auttamaan ja vastaamaan erityistarpeisiin.

12.11.
Tiukkaa oli taloudenpito jo silloinkin, kun Lauri Tiilikainen aloitti työt KYSillä vuonna 1978 (taisi olla KYKS tuolloin). Uuden mustekynän sai keskusvarastolta, kun palautti entisen ja niitä entisiäkin käytettiin varaosina ja kasattiin käyttökuntoon - siinäpä oiva säästövinkki tähän päivään. Eilen muisteltiin Laurin pitkää työuraa ja juhlittiin eläkkeelle jääntiä.

28.10.
Servican bändi valmiina kouluruokakisaan! Kolmipäiväinen esiraati järjestetään alkuvuodesta 2020 joukkueiden omissa kouluissa, joissa koululaisista koostuva esiraati maistaa ja arvostelee joukkueen suunnittelemat kala-, kasvis- ja liharuokareseptit.

10.10.
Moniosaajaopiskelijoiden keskiviikkoiltapäivän aiheena oli asiakaspalvelu ja viestintä. Asiaan tutustuttiin myös omien hauskojen ja opettavaisten tarinoiden kautta. Asiakaspalvelu on iloinen asia.

12.8.
Tänään on kiva päivä. Oppilaat saapuvat tänään ja Antti ja Soila ovatkin jo Hiltulanlahdessa valmiina. Mukavaa alkavaa kouluvuotta kaikille :)

18.6.
Kesätyöläiset ovat ottaneet hommat haltuun myös Isossa-Bertassa. Tänä kesänä Bertassa on 20 työntekijää erilaisissa ruokapalvelun tehtävissä. Lue heidän kuulumisiaan kuvateksteistä.

20.12.
Joulua odotetaan kovasti ja meillä se onkin näkynyt jo monin tavoin. Jouluruokaa on päästy maistelemaan ja tontut ovat olleet touhukkaina ihan koko viikon.

SERVICA OY
VUOSIKERTOMUS 2019

Voit siirtyä haluamaasi kohtaan sisällössä napsauttamalla sisällysluettelon otsikkoriviä

01 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS
Kirsi Kokkonen

02 STRATEGIA JA ARVON LUONTI
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

03 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävuorovaikutus
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuullinen palveluliiketoiminta
Vastuu asiakkaan turvallisuudesta ja terveydestä
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palveluntuotannosta

03 VASTUULLISUUS
Vastuu asiakkaiden yksityisyydensuojasta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous – lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristovaikutusten huomioiminen
Vedenkulutuksen ja energiankäytön vähentäminen

03 VASTUULLISUUS
Jätekuorman vähentäminen
Optimaalinen logistiikka ja liikkuminen sekä kuljetuspäästöjen vähentäminen
Palvelutuotannon ympäristövaikutusten minimointi

04 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tulos
Tase ja rahoituslaskelma

05 SERVICAN VUOSI 2019

YHDESSÄ PAREMPI ARKI

Servica Oy on perustettu Itä-Suomen huoltopalvelut liikelaitoskuntayhtymän toiminnan pohjalta.
Suuri ja luotettava toimija tarjoaa omistaja-asiakkailleen turvallisesti ja kestävästi kaikki arjen tukipalvelut.
Asiakaslähtöisyys, hyvinvoiva henkilöstö sekä rohkeus ja tuloksellisuus kaikessa toiminnassa näkyvät
kumppaneille laadukkaana ja kustannustehokkaana palveluna.

Servica on vetovoimainen työnantaja, joka luottaa ja panostaa vahvasti osaavaan henkilökuntaansa.
Kyky uudistua ja toimia vastuullisesti muuttuvassa maailmassa tekevät Servicasta
hyvän arjen parhaan kumppanin.

Servica

Servica Oy | Leväsentie 3, 70700 Kuopio | Puhelin 017 2260 101
www.servica.fi