SERVICA

Vuosikertomus 2020

Sisällysluettelo

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

Servican vuosikertomus 2020

Voit siirtyä tämän sisällysluettelon kautta suoraan haluamaasi osioon, kun napsautat kyseisen osion otsikkoriviä. Takaisin etusivulle pääset painamalla sisällysluettelon oikeassa alareunassa olevaa "Takaisin alkuun"-otsikkoa.

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

TAKAISIN ALKUUN

1 Katsaus toimintaan

Vuosi 2020 testasi Servican kyvykkyyttä toimia nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä, kun Suomessa otettiin maaliskuussa valmiuslaki käyttöön ja siirryttiin poikkeusolojen toimintaan koronapandemian levitessä. Kuopion koulut siirtyivät 18.3.2020 alkaen pääosin etäopetukseen ja samaan aikaan myös kulttuuri- ja liikuntapaikat suljettiin ja virastojen ja laitosten henkilöstö siirtyi etätöihin. Servicalle nämä muutokset tarkoittivat ruokapalvelujen kysynnän voimakasta pienentymistä muun muassa henkilöstöravintoloissa ja kouluissa sekä siivouksen tarpeen vähenemistä koulujen ollessa suurelta osin etäopetuksessa. KYSin supistaessa elektiivistä toimintaansa välinehuollon ja potilaskuljetuksen palveluntarve pieneni merkittävästi.

Terveydenhuollon laitoshuollossa varauduttiin mahdolliseen pandemian vaatimaan lisätarpeeseen ja perehdytettiin näihin tehtäviin muista Servican toimipaikoista ja palvelualueilta siirtyneitä työntekijöitä. Servican keskusvarastolle terveydenhuollon tarve varautua koronapandemiaan lisäsi hoitotarvikkeiden kysyntää merkittävästi, kun KYS erityisvastuualueen sairaanhoitopiirit sopivat poikkeusolojen hankintayhteistyöstä, jossa Servica vastasi hoitotarvikkeiden varastoinnista ja jakelusta. Servican keskusvarastosta tuli koronapandemiassa koko KYS erva-alueen hoitotarvikejakelija.

Toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset aiheuttivat sen, että 46 työntekijää siirrettiin uusiin tehtäviin Servican sisällä ja maaliskuussa käynnistettiin yt-lain mukaiset neuvottelut palvelutuotannon sopeuttamiseksi pandemiatilanteessa. Neuvottelujen tuloksena Servica joutui lomauttamaan henkilöstöä laitos- ja välinehuollossa, ruokapalveluissa ja kiinteistöpalveluissa sekä hallinnossa ja johdossa. Lomautettuja pyrittiin työllistämään tarjoamalla työtä niissä tehtävissä, joihin resurssitarve painottui korona-aikana. Uusiin tehtäviin perehtyneet henkilöt saivatkin siirron aikana lisää arvokasta osaamista ja pääsivät hyödyntämään omaa ammattitaitoaan.

Kesälomien jälkeen koulut palasivat lähiopetukseen ja niiden osalta sovittiin tarvittavista järjestelyistä sekä toimintamallista, jolla varauduttiin etäopiskeluun siirrettävien luokkien ruokahuollon järjestämiseen. Kesän jälkeen myös KYSin elektiivinen toiminta käynnistyi ja se näkyi Servicalla palvelutarpeen normalisoitumisena välinehuollossa, potilasruokailussa, potilaskuljetuksessa ja laitoshuollon palveluissa.

Servican laatutyön tärkeä välitavoite saavutettiin marraskuussa 2020, kun Servicalle myönnettiin 5.11.2020 ISO 90001:2015 standardiin perustuva sertifikaatti. ISO 9001 –sertifioinnilla on merkittävä rooli kestävän liiketoiminnan toteuttamisessa, jonka avaintekijöitä ovat luotettavuus, asiakastyytyväisyys ja jatkuva parantaminen. Juhlistimme sertifikaattia kaikissa Servican työryhmissä kakkukahveilla.

Pandemiatilanne on korostanut Servican roolia yhteiskunnan perusrakenteiden ylläpitäjänä, puhtauden ja suojautumisen tekijänä sekä lakisääteisten palvelujen turvaajana. Omistaja-asiakkaidemme operatiivisessa toiminnassa keskipiste on ollut selkeästi lakisääteisten toimintojen varmistamisessa ja sujuvan arjen toteuttamisessa. Tässä Servicalla on ollut merkittävä rooli.

Kiitän asiakkaitamme ja omistajiamme kuluneesta vuodesta ja yhteistyöstä haasteellisessa toimintaympäristössä. Erityisesti haluan kiittää servicalaisia hyvästä työstä ja arjessa jaksamisesta tänä haasteellisena vuonna. Olen erittäin ylpeä Servican ammattilaisten työstä koronapandemian aiheuttaman poikkeustilanteen etulinjassa.

Kirsi Kokkonen
toimitusjohtaja

Servican vuosikertomus 2020

Voit siirtyä tämän sisällysluettelon kautta suoraan haluamaasi osioon, kun napsautat kyseisen osion otsikkoriviä. Takaisin etusivulle pääset painamalla sisällysluettelon oikeassa alareunassa olevaa "Takaisin alkuun"-otsikkoa.

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

TAKAISIN ALKUUN

2 Strategia ja arvon luonti

Servican vuosikertomus 2020

Voit siirtyä tämän sisällysluettelon kautta suoraan haluamaasi osioon, kun napsautat kyseisen osion otsikkoriviä. Takaisin etusivulle pääset painamalla sisällysluettelon oikeassa alareunassa olevaa ”Takaisin alkuun”-otsikkoa.

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

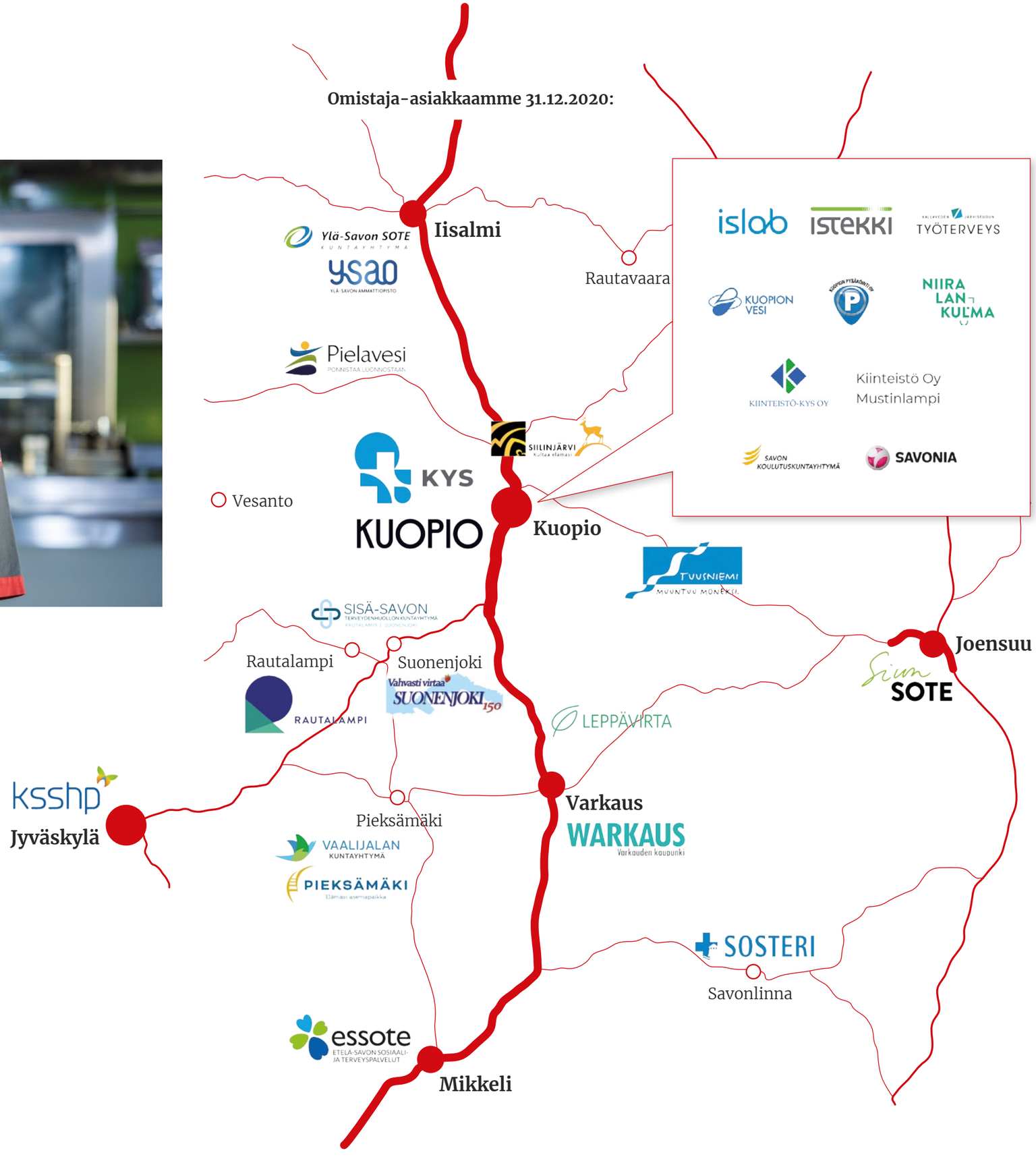
TAKAISIN ALKUUN

Strategia

Servican visio on olla hyvän arjen paras kumppani.

Olemme asettaneet strategiassamme vuosille 2020-2023 yhdeksi tavoitteeksi verkostoitumisen ja kasvamisen yhdessä omistaja-asiakkaidemme kanssa. Yhteistyö ja verkostoituminen niin valtakunnallisesti kuin KYSin erityisvastuualueella koronapandemian hoidossa toi Servicalle lisää omistaja-asiakkaita, kun osakkaiksi tulivat Keski-Suomen sairaanhoitopiiri, Siun Sote, Essote, Sosteri, Varkauden kaupunki ja Ylä-Savon sote.

Toimimme nyt neljän maakunnan alueella Etelä-Savossa, Keski-Suomessa, Pohjois-Karjalassa ja Pohjois-Savossa. Tavoitteenamme on olla vakavarainen ja kannattava yritys, joka tuottaa arvoa omistajilleen.



Servican vuosikertomus 2020

Voit siirtyä tämän sisällysluettelon kautta suoraan haluamaasi osioon, kun napsautat kyseisen osion otsikkoriviä. Takaisin etusivulle pääset painamalla sisällysluettelon oikeassa alareunassa olevaa "Takaisin alkuun"-otsikkoa.

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

TAKAISIN ALKUUN

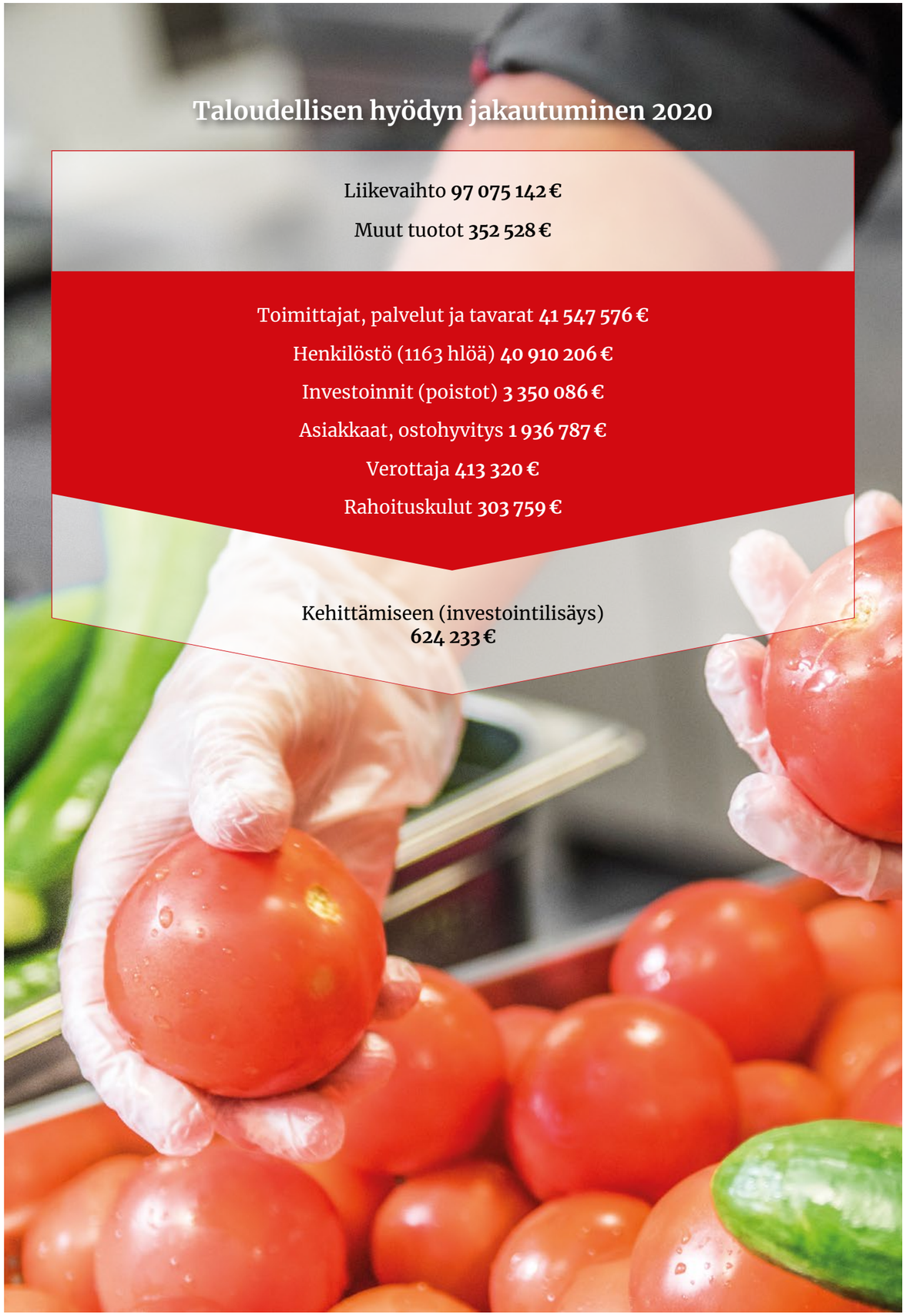
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

Toiminnan jatkuva kehittäminen ja tuottavuuden parantaminen tärkeässä roolissa

- Kaikki resurssit suunnattiin keväällä poikkeusajan vaatimiin palvelu-tuotannon muutoksiin.
- Maaliskuusta alkaen Servican toiminnassa alkoi näkymään koronapandemian vaikutus merkittävästi. Keskusvaraston hoitotarvikkeiden kysyntä kasvoi ja erityisesti suojaintarvikkeiden kysyntä moninkertaistui.
- Terveydenhuollon laitoshuollossa oli henkilöstön lisätarvetta koko kevään ajan. Palveluntarve puolestaan pieneni välinehuollossa, potilaskuljetuksessa, henkilöstöravintoloissa ja kaupungin monipalveluissa ruoka- ja laitoshuollon tehtävissä. Kiinteistöpalveluissa toiminta jatkui lähes normaalina.
- Potilaskuljetuksissa sekä KYSin sisäisten kuljetusten osalta tuotantoa sopeutettiin Puijon sairaalan muuttuvan tilanteen mukaan. Puijon sairaalan ollessa keväällä vajaammalla käytöllä potilaskuljettajia siirrettiin korvaaviin tehtäviin muun muassa laitoshuoltoon.
- Koulujen siirtyminen keväällä pääosin etäopetukseen pienensi merkittävästi palvelutarvetta kaupungin monipalveluissa.
- Servicasta on vuoden 2020 aikana tullut KYS erva-alueen yhteinen logistiikkaoperaattori ja alueella on tehty yhteisen varautumisen sopimus.

Taloudelliset tunnusluvut

Liikevaihto	97 075 t€
Liikevoitto %	2,5 %
Oman pääoman tuotto-%	9,5 %
Suhteellinen velkaantuneisuus-%	23,9 %
Omavaraisuusaste	42,7 %
Maksuvalmius/Quick ratio	1,0



Servican vuosikertomus 2020

Voit siirtyä tämän sisällysluettelon kautta suoraan haluamaasi osioon, kun napsautat kyseisen osion otsikkoriviä. Takaisin etusivulle pääset painamalla sisällysluettelon oikeassa alareunassa olevaa ”Takaisin alkuun”-otsikkoa.

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

TAKAISIN ALKUUN

03 Vastuullisuus

Servican vuosikertomus 2020

Voit siirtyä tämän sisällysluettelon kautta suoraan haluamaasi osioon, kun napsautat kyseisen osion otsikkoriviä. Takaisin etusivulle pääset painamalla sisällysluettelon oikeassa alareunassa olevaa "Takaisin alkuun"-otsikkoa.

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

TAKAISIN ALKUUN

Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020

Sidosryhmäyhteistyön merkitys kasvoi poikkeuksellisen vuoden aikana.

HENKILÖSTÖ

Korona vaikutti Servican koko henkilöstöön.

- Eri alueilta ja palveluista siirrettiin henkilöstöä terveydenhuollon laitoshuoltoon, Isoon-Berttaan sekä kiinteistöpalveluihin ja logistiikkaan.
- Työkohteisiin siirtymisen tueksi järjestettiin lisäperehdytystä ja päivitettiin ohjeistuksia.
- Servicassa käynnistettiin yt-lain (334/2007) mukaiset neuvottelut maaliskuussa. Neuvottelujen tuloksena jouduttiin lomauttamaan henkilöstöä laitos- ja välinehuollossa, ruokapalveluissa ja kiinteistöpalveluissa sekä hallinnossa ja johdossa. Lomautusten kesto oli maksimissaan 90 päivää ja lomautusten ajanjakso päättyi 30.6.2020.
- Sijaisuuksia ja avautuvia työtehtäviä tarjottiin aina ensin lomautetuille työntekijöille.

OMISTAJAT

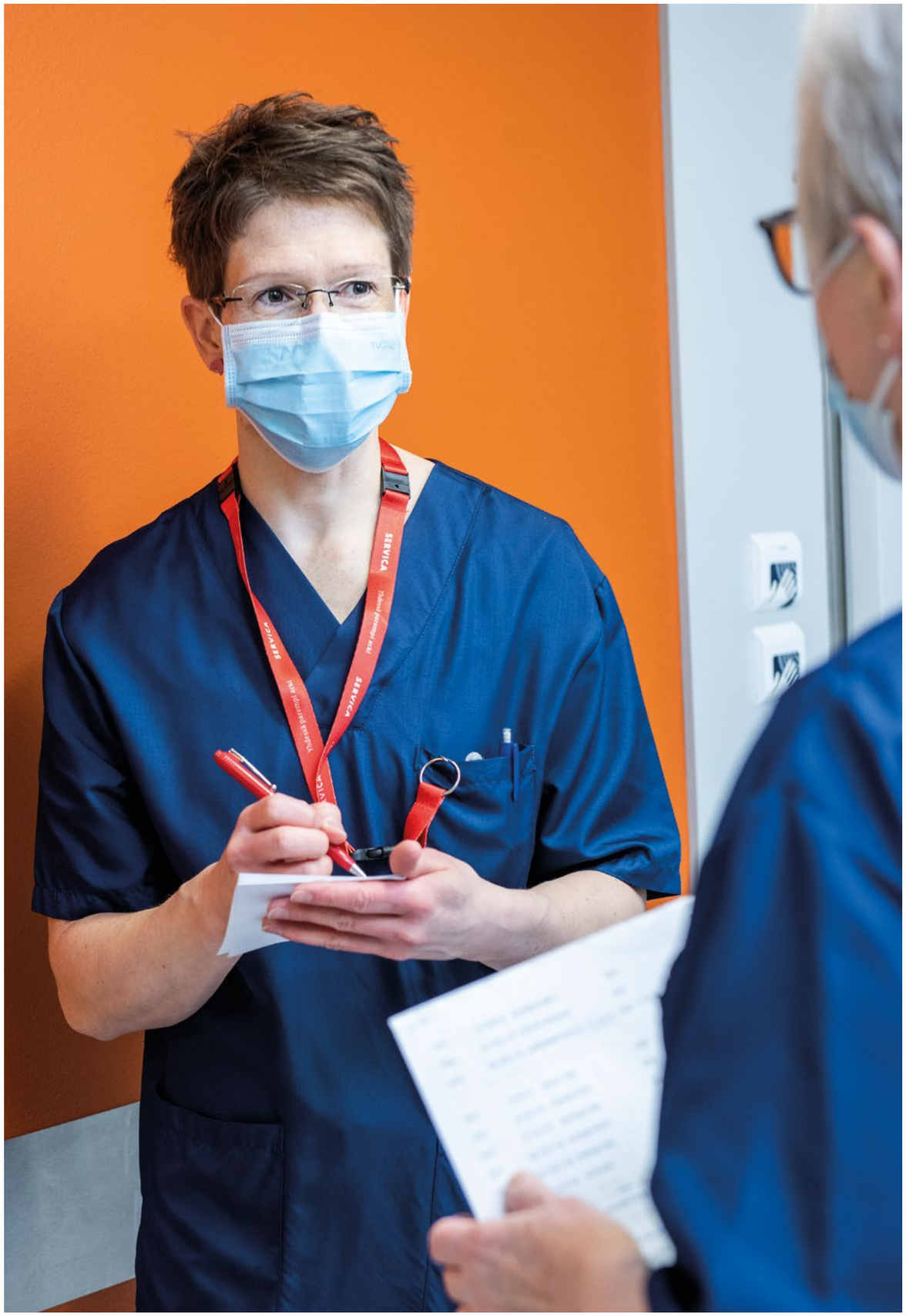
- Sosiaali- ja terveysministeriö antoi maaliskuussa hoitotarvikkeiden hankinnasta ja jakelusta ohjeistuksen, jonka mukaan kaikki huoltovarmuuskeskuksen kautta tuleva tavara jaetaan erityisvastuualueilla yliopistosairaaloiden logistiikkakeskusten kautta. Päätös tarkoitti Servicalle sitä, että keskusvarasto hoiti omistajiensa tarvikkeiden jakelun lisäksi myös KYS erva-alueen muiden sairaanhoitopiirien jakelun, joista Servican omistajiksi tulivat Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä (Siun Sote), Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä (Essote), Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä (Sosteri), Keski-Suomen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä, Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä ja Varkauden kaupunki.

ASIAKKAAT

- Asiakkaan muuttuvat palvelutarpeet tiivistivät yhteistyötä kaikilla asiakassektoreilla.
- Yhteistuumin neuvoteltiin niin lisääntyvän palvelutarpeen varmistamisesta kuin joissakin palveluissa hallitun alasajon toteutuksesta. Myös kokonaan uusia palveluratkaisujakin muuttuviin olosuhteisiin synnytettiin yhteisuumin. Näitä olivat mm. ruokapalveluratkaisut etäopetuksessa ja suojautumiseen varautuminen KYS erityisvastuualueella.

PALVELUN- JA TAVARANTOIMITTAJAT

- Servican logistiikkapalveluissa tehtiin tiivistä yhteistyötä KYS erityisvastuualueen hoitotarvikelogistiikan järjestelyissä terveydenhuollon toimivuuden turvaamiseksi sekä uusien ratkaisujen ja yhteistyökumppaneiden löytämiseksi.
- Yhteisinä haasteina olivat tuotteiden kohonneet hankintahinnat, korvaavien tuotteiden saatavuus ja laatu.
- Servica on osallistunut viikoittain Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) LOG 5- työryhmään ja KYS erva tilannepalavereihin.
- Yhteistyöverkostot ovat tiivistyneet pandemian aikana valtakunnallisesti mm. yliopistosairaaloiden kanssa.



Servican vuosikertomus 2020

Voit siirtyä tämän sisällysluettelon kautta suoraan haluamaasi osioon, kun napsautat kyseisen osion otsikkoriviä. Takaisin etusivulle pääset painamalla sisällysluettelon oikeassa alareunassa olevaa "Takaisin alkuun"-otsikkoa.

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

TAKAISIN ALKUUN

Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa

VASTUULLINEN PALVELULIIKETOIMINTA

Asiakkaan turvallisuus ja terveys

Asiakastarpeen mukainen palvelutuotanto

Asiakkaan yksityisyyden suoja

Hyvä julkisuuskuva

HYVÄ TYÖPAIKKA JA TYÖNANTAJAMAINE

Haluttu työpaikka

Oikeudenmukainen henkilöstöpolitiikka, laadukas ja vuorovaikutteinen johtaminen

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

KESTÄVÄ TALOUS

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

YMPÄRISTÖVAIKUTUSTEN MINIMOINTI

Vedenkulutuksen, energiakäytön ja kuljetuspäästöjen vähentäminen

Jätekuorman vähentäminen

Optimaalinen logistiikka ja liikkuminen

Servican vuosikertomus 2020

Voit siirtyä tämän sisällysluettelon kautta suoraan haluamaasi osioon, kun napsautat kyseisen osion otsikkoriviä. Takaisin etusivulle pääset painamalla sisällysluettelon oikeassa alareunassa olevaa "Takaisin alkuun"-otsikkoa.

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

TAKAISIN ALKUUN

Sertifioitu laatujärjestelmä varmistamassa palvelun laatua - pitkäjänteinen työ tuottaa tulosta

Servican laatujärjestelmälle on myönnetty sertifikaatti marraskuussa 2020 osoituksena siitä, että organisaation laatujärjestelmä täyttää ISO 9001: 2015 -standardin vaatimukset. Saamamme sertifikaatin myötä osoitamme asiakkaillemme, että Servican toiminta ja palvelut täyttävät kansainvälisen laatustandardin kriteerit. Toimintajärjestelmän avulla parannamme kykyämme täyttää nykyisten ja tulevien asiakkaiden vaatimukset sekä saavuttaa asetetut tavoitteet. Toimintajärjestelmä auttaa myös erilaisista työkulttuureista tullutta henkilöstöä toimimaan yhtenäisellä, servicalaisella tavalla.

Sertifikaatti
nro 12102-01

kiwa

CERTIFICATE

Inspecta Sertifiointi Oy on myöntänyt tämän sertifikaatin, joka varmentaa, että organisaation

Servica Oy
Kuopio

laatujärjestelmä täyttää seuraavan standardin vaatimukset

ISO 9001:2015

Sertifiointiin sisältyvä toiminta

Servica Oy:n kiinteistöpalvelujen, laitoshuollon palvelujen, logistiikan palvelujen, ruokapalvelujen ja välinehuollon palvelujen toiminnot ja toimipaikat sekä hallinto.
Toimipaikkaluettelo saatavissa sertifioijalta.

Sertifikaatti on myönnetty 2020-11-05

Sertifikaatti on voimassa 2023-11-05 asti.

Maija Varttaja, toimitusjohtaja

Sertifikaatti on voimassa edellyttäen, että organisaation laatujärjestelmä täyttää edelä mainitun standardin ja yleisen ohjeen ABC 200 vaatimukset. Sertifikaatin voimassaolon voi tarkistaa osoitteesta www.kiwa.com/fi.

Inspecta Sertifiointi Oy
P.O. Box 1080,
Sörnäisenkatu 2
FI-00501 Helsinki,
Finland
Tel. + 358 10 521 600

IQNet

kiwa certified ISO 9001

FINAS

Toimintajärjestelmän käyttöönoton vaiheita

2016
Prosessikartta, ydinprosessit, toiminta-järjestelmän sisällön suunnittelu

2017
Toimintaprosessien kuvaaminen, ohjeiden dokumentointi, toimintakäsikirjan 1. version julkaiseminen, IMS ohjelmiston käyttöönotto toiminta järjestelmän sähköisenä alustana

2018
IMS-ohjelmiston käytön opastaminen ja toiminta-järjestelmän perehdytys henkilöstölle

2019
Ensimmäinen johdon katselmus ja sisäisten auditointien aloittaminen

2020
Ensimmäinen ulkoinen auditointi ja ISO 9001: 2015 laatusertifikaatti 5.11.2020

Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

Vuonna 2020 toimintaamme arvioitiin sekä sisäisin että ulkoisin auditoinnein, joilla osaltaan varmistamme palvelumme vastaavuuden asiakastarpeeseen.

	Sisäinen auditointi 2019	Sisäinen auditointi 2020	Ulkoinen auditointi 2020
Auditoitavia kohteita	31	14	27
Positiiviset havainnot	121	88	91
Kehittämisehdotukset	123	102	40
Poikkeamat	23	29	7
Havaintoja yhteensä	267	233	165

Servican vuosikertomus 2020

Voit siirtyä tämän sisällysluettelon kautta suoraan haluamaasi osioon, kun napsautat kyseisen osion otsikkoriviä. Takaisin etusivulle pääset painamalla sisällysluettelon oikeassa alareunassa olevaa "Takaisin alkuun"-otsikkoa.

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

TAKAISIN ALKUUN

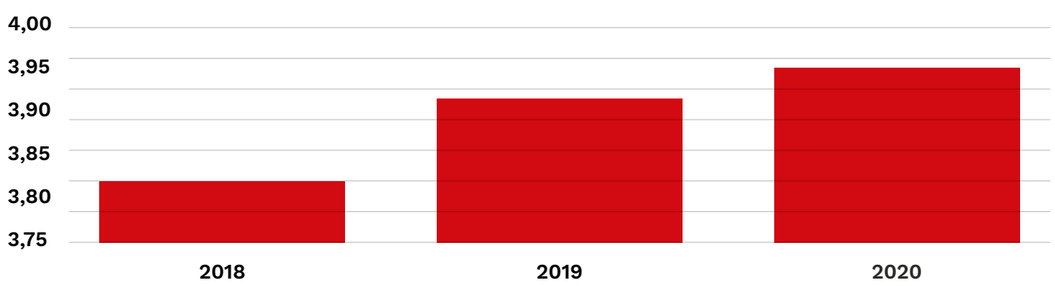
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta

Vuosi 2020 oli varsin poikkeuksellinen vuosi kaikille. Korona aiheutti muutoksia asiakkaidemme toimintaan ja siitä johtuen myös palvelutarpeeseen. Tiivis asiakasyhteistyö oli edellytys, jotta pystyimme muuttamaan palvelutarjontaa muuttuviin asiakastarpeisiin.

Toiminnan sopimuksenmukaisuus

Tilaajatyytyväisyyskyselyn arvio palvelun sopimuksenmukaisuudesta jatkoi hyvää kehitystään.

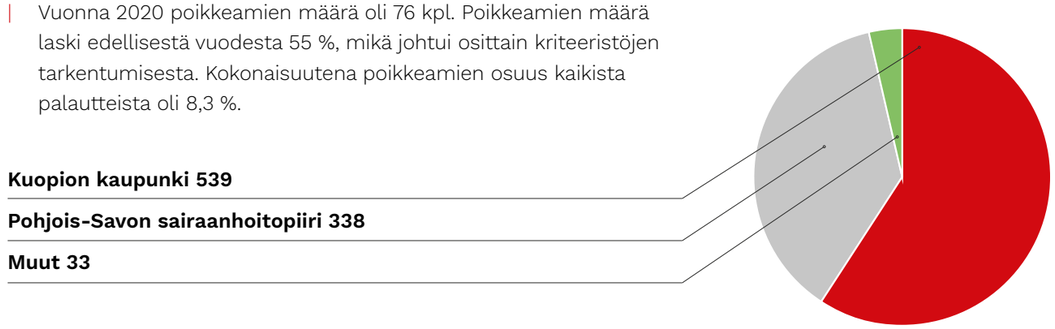
Servica toteuttaa palvelut sopimuksen mukaisesti



Asiakaspalautteet ja poikkeamat

Servican tavoitteena on ollut saada palautteita mahdollisimman kattavasti eri palveluista ja kaikilta asiakasryhmiltä. Oheisesta kaaviosta näkyy palautteiden jakauma pääomistajien ja muiden asiakkaiden kesken. Palautteiden määrä väheni 11 % edellisestä vuodesta.

Vuonna 2020 poikkeamien määrä oli 76 kpl. Poikkeamien määrä laski edellisestä vuodesta 55 %, mikä johtui osittain kriteeristöjen tarkentumisesta. Kokonaisuutena poikkeamien osuus kaikista palautteista oli 8,3 %.



Servican vuosikertomus 2020

Voit siirtyä tämän sisällysluettelon kautta suoraan haluamaasi osioon, kun napsautat kyseisen osion otsikkoriviä. Takaisin etusivulle pääset painamalla sisällysluettelon oikeassa alareunassa olevaa ”Takaisin alkuun”-otsikkoa.

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

TAKAISIN ALKUUN

Asiakkaat arvostavat servicalaisten työtä

KYSille luovutettiin 30 käsintehtyä mitalia kiitoksena ja kunnianosoituksena koronanpandemian aikana tehdystä tärkeästä työstä. KYS jakoi osan heille myönnetyistä mitaleista vahvasti mukana olleille KYSin tukipalveluille, ISLABille, Istekille, Kysterille, Sakupelle sekä Servican laitoshuollolle, ruokapalvelulle ja logistiikalle.

- KYSin toimialajohtaja Merja Miettinen toteaa, että ilman yhteistyötä emme olisi onnistuneet näin hyvin koronatilanteen hoitamisessa. Arvostamme tukipalvelujen aktiivista osallistumista, tekemistä ja asioista yhdessä sopimista. Vuosien myötä olemme hitsautuneet yhdessä tekemiseen. Myös monet muut toimijat olisivat ansainneet mitalit, kuten esimerkiksi perusterveydenhuolto, joka on ollut merkittävästi mukana pandemian hoitamisessa.
- Tämä huomionosoitus lämmittää mieltä ja olen erittäin ylpeä servicalaisten tekemästä työstä, kiittää toimitusjohtajamme Kirsi Kokkonen.

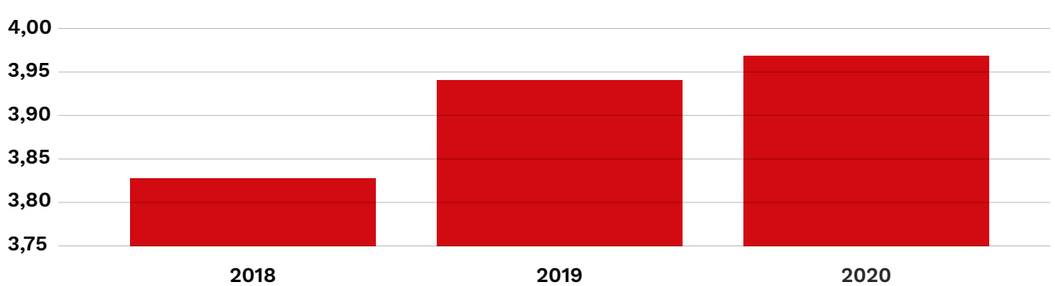
Kuvassa Merja Miettinen (vas.) ja Kirsi Kokkonen.

”Olen erittäin ylpeä servicalaisten tekemästä työstä”

Tavoitteena erinomainen palvelu

Palveluhenkisyys ja henkilöstön ammattitaito on tilaajakyselyn perusteella parhaimmaksi arvioitu kokonaisuus. Sen kehittyminen jatkoi positiivista suuntaansa.

Palveluhenkisyys ja ammattitaito



Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta

Tavoitteenamme on lisätä organisaation osaamista tietosuojaan ja tietoturvaan liittyen mm. koulutuksilla, tiedottamisella sekä ohjeistuksen lisäämisellä ja dokumentointia kehittämällä.

Vuosi 2020

- Tietoliikenneverkkojen uudistaminen ja käyttöoikeushallinnan kehittäminen -projekti jatkuu.
- Servican tietoturvalinjaukset kuvattiin VAHTI-ohjeistusten pohjalta ja vietiin Teams-ympäristöön, josta se on käytettävissä sisäisesti ja yhteistyökumppaneille.
- Tietojärjestelmien käyttöoikeuksien hallintaa kehitettiin (ICT-tiedot Populus).
- Tietosuojaohjeistusta jaettu henkilöstölle useissa eri yhteyksissä (mm. työpaikkakokoukset ja viikkotiedotteet).
- Office 365 käyttöönoton yhteydessä Servicaan luotiin tietotyön pelikirja, jossa linjattiin tietojen tallennuspaikat.
- Etätyöohjeistuksia tarkennettiin.

Servican vuosikertomus 2020

Voit siirtyä tämän sisällysluettelon kautta suoraan haluamaasi osioon, kun napsautat kyseisen osion otsikkoriviä. Takaisin etusivulle pääset painamalla sisällysluettelon oikeassa alareunassa olevaa ”Takaisin alkuun”-otsikkoa.

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

TAKAISIN ALKUUN

Hyvä työpaikka ja työnantajamaine

Tärkeintä muutoksen keskellä on ollut huolehtia henkilöstömme ja asiakkaidemme turvallisuudesta. Poikkeustilanteessa henkilökuntaa sekä tiedotettiin että koulutettiin aktiivisesti.

Elämä koronan keskellä

Tärkeintä muutoksen keskellä on ollut huolehtia henkilöstömme ja asiakkaidemme turvallisuudesta ja hidastaa omalta osaltamme viruksen leviämistä viranomaisten määräysten ja ohjeiden mukaisesti. Poikkeustilanteeseen liittyvää tiedottamista tehtiin aktiivisesti ja säännöllisesti. Olennainen tiedottamiskanava oli viikkotiedote, jossa tilannepäivitysten lisäksi annettiin mm. vinkkejä ja ohjeita henkisen hyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja jaksamisesta huolehtimiseen. Servican Intrassa oli kysymys ja vastaus-osio, jonne henkilöstö pystyi esittämään mieltä askarruttavia kysymyksiä koronaan ja poikkeustilanteeseen liittyen. Työntekijöiden jaksamista tuettiin tarvittaessa työterveyshuollon palveluja hyödyntämällä ja työsuojelun toimenpiteillä.

Henkilöstölle järjestettiin koulutustilaisuuksia; esimerkiksi laitoshuollossa koronalta suojautumiseen työssä ja lisäperehdytystä ohjeistusten muuttuessa. Koulutukset toteutettiin yhteistyössä KYSin hygieniahoitajien kanssa. Koronariskit työssä -arviointi tehtiin Servicalla syyskuussa 2020. Servican varautumisryhmä kokoontui viikoittain seuraamaan tilanteen kehittymistä ja suunnittelemaan toimenpiteitä sen mukaisesti.

Työkiertoa parhaimmillaan

Meillä voi käydä niinkin, että tuotekehittäjä löytää itsensä rakennustöistä. Mikko Martimo työskenteli aiemmin ruokapalveluissa tuotekehittäjänä ja kokkina. Kun keväällä koronan myötä oli tarvetta sijoittaa henkilöstöä eri tehtäviin, Mikko hakeutui kiinteistöpalveluihin. Ne työt maistuivatkin hyvin ja kun tarvetta tekijöille oli ja osaamista löytyi, niin sille tielle Mikko sitten jäi. – Olen päässyt tasavallan presidentin pöydästä Kuopion katoille ihastelemaan kaupunkia lintuperspektiivistä, tuumaa Mikko tyytyväisenä tehtävistään Servicassa.

Henkilöstötyytyväisyys

Vuoden 2020 työhyvinvointikyselyyn saatiin 598 vastausta ja vastausprosentti oli 49 %. Kysely toteutettiin maalis-huhtikuussa, jolloin toiminnan sopeuttaminen koronan aiheuttamaan uuteen tilanteeseen oli voimakasta, mikä osaltaan vaikutti tulokseen ja vastaajamäärään. Kyselyssä tutkittavia osa-alueita olivat henkilöstön kokonaistyytyväisyys työhön, oma työ ja työkyky, työpaikan ilmapiiri ja sujuva arki, Servican esimiestoiminta ja Servica työnantajana.

Koko Servican tasolta tarkasteltuna kaikkien osa-alueiden arvioinnit laskivat edellisestä vuodesta, lukuun ottamatta henkilöstön kokemusta omasta työkyvystä. Työhyvinvointikyselyn osa-alueista kokonaistyytyväisyys työhön, ilmapiiri ja sujuva arki sekä Servica työnantajana saivat arvion kehitettävää. Oma työ ja esimiestoiminta koettiin hyväksi.

TYÖNTEKIJÖITÄ

Vakituiset 1047

Määräaikaiset 116

Yhteensä 1163

54 hlöä vähemmän kuin 31.12.2019

HENKILÖKUNNAN LUKUMÄÄRÄ PALVELUALUEITTAIN

Hallinto **30**

PA1: Terveydenhuollon tukipalvelut **408**

PA2: Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut **477**

PA3: Kiinteistöpalvelut **162**

PA4: Logistiikkapalvelut **86**

HENKILÖSTÖRAKENNE AMMATTIASEMAN JA SUKUPUOLEN MUKAAN

18 / 38

Esimiehiä **56** eli **4,8%** henkilöstöstä. Heistä 38 naista ja 18 miestä

9 / 10

Asiantuntijatehtävissä **19** eli **1,6%** henkilöstöstä. Heistä 10 naista ja 9 miestä

266 / 822

Työntekijöitä **1088** eli **93,6%** henkilöstöstä. Heistä 822 naista ja 266 miestä

293 / 870

Henkilöstöä yhteensä **1163** Heistä 870 eli **74,8%** naisia ja 293 eli **25,2%** miehiä

Vakinaisen henkilöstön keski-ikä on 49,3 vuotta ja suurin ikäryhmä 55-59-vuotiaat, joiden osuus on 21,5 % vakituisesta henkilökunnasta. Sairauspoissaoloja oli keskimäärin 22,57 kalenteripäivää/työntekijä.

Vuonna 2020 Servicassa alkoi 95 uutta vakituista työsuhdetta. Palvelussuhde päättyi puolestaan 126 vakinaisella työntekijällä ja yleisin työsuhteen päättymissyy oli irtisanoutuminen. Koko Servican osalta henkilöstön vaihtuvuus oli 11 % ja se kasvoi 2 % vuoteen 2019 verrattuna.

Servican vuosikertomus 2020

Voit siirtyä tämän sisällysluettelon kautta suoraan haluamaasi osioon, kun napsautat kyseisen osion otsikkoriviä. Takaisin etusivulle pääset painamalla sisällysluettelon oikeassa alareunassa olevaa "Takaisin alkuun"-otsikkoa.

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

TAKAISIN ALKUUN

Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille

Servican tavoitteena on tuoda vaurautta ja hyvinvointia paitsi omistajilleen myös ympäröivälle yhteiskunnalle mm. verorahoina, työpaikkoina ja henkilöstön kasvavana osaamisena.

Servican kyvykkyys huolehtia sosiaalisesta- ja ympäristövastuusta on liitännäinen yhtiön taloudelliseen kannattavaan suorituskykyyn. Vastuullisen taloudellisen raportoinnin tavoitteena Servicassa on lisätä yhtiön toiminnan läpinäkyvyyttä kaikissa toiminnoissa kaikille sidosryhmille. Riskienhallinta ja hyvät hallintokäytännöt ovat Servicassa osa taloudellista vastuuta.

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

Vuosi 2020

- Servican toiminta niin normaali- kuin poikkeusoloissa mitattiin niin palveluiden saatavuudessa, riittävyydessä kuin kannattavassa tuottavuudessakin.
- Tammi-helmikuun toiminta ja kumulatiivinen liikevaihto toteutuivat budjetoidun mukaisesti. Maaliskuusta alkaen Servican toiminnassa alkoi näkymään koronapandemian vaikutus merkittävästi.
- Vuosi 2020 oli Servica Oy:n toinen palvelutuotantovuosi. Vuoden 2020 liikevaihto ennen asiakkaille toteutettua vuosihyvitystä oli 99,0 M€ (tavoite 91,0 M€), joka oli 8,8 % parempi kuin toimintavuodelle asetettu tavoite. Vuosihyvityksen (1,9 M€) jälkeen liikevaihdon kasvu tavoitteeseen nähden oli 6,6 % ja liikevaihto 97,1 M€.
- Yhtiön vuoden 2020 liikevoitto oli 2,5 M€ (tavoite 2,8 M€). Tulosta heikensi tavoitteeseen nähden asiakkaille maksettu vuosihyvitys 1,9 M€. Yhtiön tulos ennen tilinpäätössiirtoja ja tuloveroja oli 2,17 M€. Tilikauden tuloverot olivat noin 0,4 M€, jolloin tilikauden voitoksi muodostui 1,7 M€.

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat

Vuosi 2020

- Hankintojen osalta Servica noudatti toimittajien valinnassa ympäristön, sosiaalisen ja talouden vastuun näkökulmia.
- Suomessa voimassa olevien lakien, asetusten ja yleisten ohjeiden noudattamista jatkettiin ottaen huomioon poikkeusaikaiset lait korona-aikana.
- Yhtiön sisäistä ohjeistusta hankinnoista, tilaamisesta ja sopimisesta tarkennettiin vuoden 2020 aikana.
- Servica noudattaa tilaajavastuulakia hankkimalla lain edellyttämät selvitykset sellaisilta yrityksiltä/palveluntuottajilta, joiden kanssa se on tehnyt sopimuksen vuokratyövoiman tai alihankinta-sopimukseen perustuvan työvoiman käyttämisestä. Sopimuksen voimassaoloaikana sopimuskumppaneiden verojen ja viranomais-maksujen suorituksia ja luottokelpoisuutta valvotaan sisäisen ohjeistuksen mukaisesti.

Servica on etsinyt hankinnoissa aktiivisesti uudenlaisia toimintatapoja ja yhteistyön mahdollisuuksia

Servica on etsinyt hankinnoissa aktiivisesti uudenlaisia toimintatapoja ja yhteistyön mahdollisuuksia, sillä yhteistyöllä saavutetaan tunnetusti enemmän. Aloitimme vuoden 2020 alussa yhteistyön elintarvikkeiden hankinnassa Pirkanmaan Voimia Oy:n sekä hankintayhtiöiden Sansian ja Tuomi Logistiikan kanssa. Ensimmäinen tuoteryhmä oli maito- ja maitotaloustuotteiden hankinta, jossa tavoiteltiin saman tyyppisten toimijoiden yhteistyötä sekä volyymihyötyjä.

Yhteishankinnan volyymeillä saavutetaan vaikuttavuutta, jolla pyrimme tukemaan asiakkaidemme strategisia ympäristö- ja vastuullisuus-tavoitteita. Vastuullisuus huomioitiin tässä kilpailutusprosessissa hankinnan suunnittelusta lähtien; tarjouspyyntöön määriteltiin selkeitä läpinäkyvyyden vaatimuksia esim. maidon alkuperään kuin sen jälji-tettävyyteen liittyen. Vaatimuksena oli myös maidon antibiootti-jäämättömyys, GMO-vapaus sekä ympäristökriteerien täyttyminen.

Servican vuosikertomus 2020

Voit siirtyä tämän sisällysluettelon kautta suoraan haluamaasi osioon, kun napsautat kyseisen osion otsikkoriviä. Takaisin etusivulle pääset painamalla sisällysluettelon oikeassa alareunassa olevaa ”Takaisin alkuun”-otsikkoa.

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

TAKAISIN ALKUUN

Ympäristövaikutusten minimointi

Vastuullisuudessa Servica on sitoutunut pääomistajiensa tavoitteisiin eli Kuopion kaupungin resurssiviisausohjelmaan ja PSSHP:n ympäristöohjelmaan. Ympäristövaikutusten minimoinnin keskeisimmät toimenpiteet kohdistuivat mm. ympäristövaikutusten huomioimiseen palvelutuotannossa, jätteiden ja päästöjen määrän vähentämiseen sekä energiankäytön ja liikkumisen tehostamiseen. Servican palveluissa tehtiin useita toimenpiteitä näiden näkökulmien huomioimiseksi.

Servican yleiset painopisteet ympäristötavoitteissa

Vedenkulutuksen, energiankäytön ja jätekuorman vähentäminen sekä kuljetuspäästöjen vähentäminen ja palvelutuotannon ympäristövaikutusten minimointi ovat asioita, joita Servicassa huomioidaan toiminnan suunnittelussa, hankinnoissa ja palveluntuotannossa.

Toimenpiteet vuonna 2020

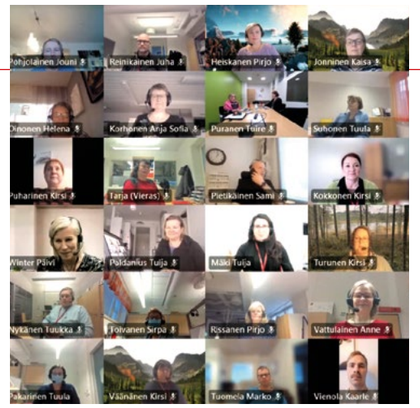
Puhtauspalvelun palveluntuotannossa kiinnitettiin huomiota siivoustekstiilien ohjeenmukaiseen kostutukseen ja lisättiin koneellista lattioiden puhdistusta. Kemikaalikuorman vähentämiseksi lisättiin aktiiviveden käyttöä. Oppilaitosten tarjottimetonta ruokailua kokeiltiin uusissa kohteissa osana energiatehokasta astiahuoltoa. Ruokatuotannossa lisättiin kylmävalmistusta, jolloin säästettiin ruuan jäähdyttämiseen kuluvaa energiaa. Ruokapalvelun hävikinseurantaa varten tehtiin hävikkimittarit kouluravintoloihin ja päiväkoteihin. Hävikkitietoisuutta lisättiin osallistumalla syksyllä järjestettyyn valtakunnalliseen Hävikkiviikkoon.

Jätteiden lajittelua toteutettiin ja henkilöstöä opastettiin yhteistyössä omistaja-asiakkaiden kanssa tehtyjen ohjeistuksien mukaan. Asiakkaiden kanssa suunniteltiin yhdessä myös jätehuoneiden toimintaa ja kalustusta. Ympäristövaikutukset huomioitiin hankintojen valmistelussa ja toteutuksessa. Keskusvarastolla tehostettiin muovin ja pahvin kierrätystä hankkimalla varaston toimintaan paremmin soveltuvia keräysastioita.

Servican henkilöstön liikkumista kohteiden välillä vähennettiin järjestämällä keskitettyjä koulutuksia ja hankkimalla välineitä etäpalavereihin osallistumista varten sekä ottamalla käyttöön sähköiset allekirjoitukset työsopimuksille. Kannustimme henkilöstöä liikkumaan työmatkoja pyöräillen ja käytimme Servican yhteiskäyttöistä autoa työasioissa ja -matkoilla liikkumiseen.

Koulujen ja päiväkotien hävikkitietoisuutta lisättiin osallistumalla syksyllä valtakunnalliseen Hävikkiviikkoon. Hävikkiviikon kampanja toteutettiin yhteistyössä Savonia-ammattikorkeakoulun, Jätekukon ja Kuopion kaupungin ympäristöpalvelun kanssa. Hävikinseurantaa varten tehtiin hävikkimittarit kouluravintoloihin ja ne otettiin käyttöön myös päiväkodeissa loppuvuodesta.

Asiakkaiden kanssa suunniteltiin yhdessä jätehuoneiden toimintaa ja kalustusta. KYSillä pyritään kalustuksen osalta standardoituun malliin, joka monistetaan koko sairaalaan.



Kokoukset pidettiin pääsääntöisesti etänä Teamsin välityksellä.

Kannustimme henkilöstöämme työmatkapyöräilyyn ja poljimme Kilometrikisassa 24 pyöräilijän voimin 15 650 km, millä säästimme bensaa 1095 litraa ja hiilidioksidia 2737 kg.

Servican vuosikertomus 2020

Voit siirtyä tämän sisällysluettelon kautta suoraan haluamaasi osioon, kun napsautat kyseisen osion otsikkoriviä. Takaisin etusivulle pääset painamalla sisällysluettelon oikeassa alareunassa olevaa ”Takaisin alkuun”-otsikkoa.

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

TAKAISIN ALKUUN

5 Tilinpäätös

Servican vuosikertomus 2020

Voit siirtyä tämän sisällysluettelon kautta suoraan haluamaasi osioon, kun napsautat kyseisen osion otsikkoriviä. Takaisin etusivulle pääset painamalla sisällysluettelon oikeassa alareunassa olevaa "Takaisin alkuun"-otsikkoa.

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

TAKAISIN ALKUUN

Hallituksen toimintakertomus

1.1.2020 – 31.12.2020

Yleistä

Servica Oy:n yhtiöjärjestyksen mukaan yhtiö toimii julkisista hankinnoista annetun lain (1397/2016) tarkoittamassa mielessä omistajiensa sidosyksikkönä ja harjoittaa pääosan toiminnastaan omistajiensa kanssa. 31.12.2020 Kuopion kaupunki omisti Servican osakkeista 50,92 % ja Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä 48,47 %. Servica on Kuopion kaupungin tytäryhtiö, joka noudattaa Kuopion kaupungin yhteisöilleen laatimia konserniohjeita. Vuoden 2020 aikana Servican osakkaiksi ovat tulleet Keski-Suomen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä, Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä (Siun Sote), Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä (Essote), Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä (Sosteri), Ylä-Savon Sote kuntayhtymä, Varkauden kaupunki ja Kuopion Vesi Oy.

Yhtiökokouksessa 23.6.2020 hyväksyttiin yhtiöjärjestyksen muutos, jossa hallitukseen valittiin pienosakkaiden (muiden kuin Kuopion kaupungin ja Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin) edustaja. Pienosakkaiden edustajaksi yhtiön hallitukseen valittiin Petteri Ristikangas. Lisäksi yhtiökokous hyväksyi yhtiöjärjestykseen lisäyksen osakaskokouksesta. Osakaskokouksessa käsitellään yhtiön strategisia tavoitteita ja keskeisempiä päätöksiä. Osakaskokous toteuttaa omistajaohjausta ja –valvontaa sekä käsittelee yhtiön kehittämistä koskevia asioita. Osakaskokouksella on oikeus tehdä ehdotuksia ja aloitteita yhtiön hallitukselle.

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

Olennaiset tapahtumat tilikaudella

Tammi-helmikuun toiminta ja kumulatiivinen liikevaihto toteutuivat budjetoidun mukaisesti. Maaliskuusta alkaen Servican toiminnassa alkoi näkymään koronapandemian vaikutus merkittävästi. Keskusvaraston hoitotarvikkeiden kysyntä kasvoi ja erityisesti suojaintarvikkeiden kysyntä moninkertaistui. Terveydenhuollon laitoshuollossa oli maaliskuusta alkaen henkilöstön lisätarvetta koko kevään ajan, kun palveluntarve taas pieneni välinehuollossa, potilaskuljetuksessa, henkilöstöravintoloissa ja kaupungin monipalveluissa ruoka- ja laitoshuollon tehtävissä. Kiinteistöpalveluissa toiminta jatkui lähes normaalina.

Kaikki resurssit suunnattiin keväällä poikkeusajan vaatimiin palvelutuotannon muutoksiin. Keskusvarasto siirtyi kahteen työvuoroon huhtikuun alussa. Keskusvaraston suojaintarvikkeiden hankinnassa jouduttiin tilanteeseen, jossa tarvikkeita ei saatu sopimustoimittajilta ja uusia yhteistyökumppaneita etsittiin yhteistyössä yliopistosairaaloiden logistiikkojen kanssa valtakunnallisesti ja alueellisesti. Yhteistyö koko erva-alueella tiivistyi. KYSin infektioyksikkö määritteli korvaavia tuotteita, kun suojaintarvikkeiden saannissa maailmanmarkkinoilta oli tilapäisiä puutteita.

Keskusvaraston liikevaihto kasvoi 12,1 M€, mikä on noin 67 % kasvu edelliseen vuoteen nähden. Ruokapalvelujen liikevaihto jäi - 2,5 M€ vuoden 2019 tasosta.

Maaliskuussa 2020 Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) antoi hoitotarvikkeiden hankinnasta ja jakelusta ohjeistuksen, jossa todettiin, että kaikki huoltovarmuuskeskuksen kautta tuleva tavara jaetaan erva-alueilla yliopistosairaaloiden logistiikkakeskusten kautta. Servicalle tämä tarkoitti sitä, että keskusvarasto on hoitanut suojaintarvikkeiden jakelun koko KYS erityisvastuualueelle Pohjois-Savon kuntien ja kuntayhtymien lisäksi. Keskusvaraston toiminnassa on korostunut vuoden 2020 aikana merkittävä tuotantovolyymien nousu sekä suojaintarvikkeiden riittävyyden varmistaminen koko alueen tarpeisiin.

Potilaskuljetuksissa sekä KYSin sisäisten kuljetusten osalta tuotantoa sopeutettiin Puijon sairaalan muuttuvan tilanteen mukaan. Puijon sairaalan ollessa keväällä vajaammalla käytöllä potilaskuljettajia siirrettiin korvaaviin tehtäviin, muun muassa laitoshuoltoon.

Kiinteistöpalveluiden tuotanto laajentui vuoden 2020 aikana Siilinjärven kuntaan, jolle tuotetaan vammaispalveluiden kodinmuutostöitä, apuvälinehuoltoa sekä teknistä palvelua.

Servican henkilöstöravintoloiden toiminta on kärsinyt koronapandemiaan liittyvistä toimista laajimmin, kun osa ravintoloista on jouduttu sulkemaan asiakkaiden siirryttyä etätöihin ja osassa toiminnan muutokset ovat pienentäneet liikevaihtoa merkittävästi. Koulujen siirtyminen keväällä pääosin etäopetukseen pienensi merkittävästi palvelutarvetta kaupungin monipalveluissa. Näissä palveluissa toteutettiin sopeuttamistoimenpiteet, joissa osa henkilöstöstä siirtyi työskentelemään Servican muihin toimipaikkoihin ja osa lomautettiin. Laitoshuollossa sovittiin tilaajan kanssa perussiivousten tekemisestä jo keväällä, joka vähensi kevään lomautustarvetta. Kuopion Tilapalvelujen kanssa neuvoteltiin kiinteistöpalvelujen korjausrakentamisen aikataulutus uudelleen ja osa kesälle suunnitelluista kohteista päästiin aloittamaan jo keväällä. Terveydenhuollon laitoshuollossa palveluntarve lisääntyi keväällä ja on osin jatkunut myös syyskauden ajan. Välinehuollossa ja potilaskuljetuksessa palvelutarve pieneni keväällä merkittävästi, mutta syksyllä KYSin elektiivisen toiminnan käynnistyttyä palvelutarve on myös näissä palveluissa kasvanut.

Hankintojen ja materiaalilogistiikan kehittämisohjelman etenemiseen koronapandemia on vaikuttanut merkittävästi. Servicasta on tullut KYS erva-alueen yhteinen logistiikkaoperaattori ja alueella on tehty yhteisen varautumisen sopimus. Servican uusiksi asiakasomistajiksi tulivat kesäl-

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

IRJA SOKKA
Johtava asiantuntija, hallituksen puheenjohtaja

RIITTA SAVOLAINEN
Eläkeläinen

MERJA MIETTINEN
Toimialajohtaja, professori

KAISA RAATIKAINEN
Kunnallisneuvos

FRANCESCO NUCCI
Yrittäjä

ANTERO RANTALA
Tavaratalopäällikko

RAIJA ISKANIUS
Kotitalousopettaja, yrittäjä

PETTERI RISTIKANGAS
Talousjohtaja, KTM, FM

Servican vuosikertomus 2020

Voit siirtyä tämän sisällysluettelon kautta suoraan haluamaasi osioon, kun napsautat kyseisen osion otsikkoriviä. Takaisin etusivulle pääset painamalla sisällysluettelon oikeassa alareunassa olevaa "Takaisin alkuun"-otsikkoa.

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

TAKAISIN ALKUUN

lä KSSHP, Essote, Siun Sote, Sosteri ja Ylä-Savon Sote, joten voimme palvella heitä vaarantamatta Servican inhouse-asemaa. Vuoden 2020 alussa Maisa SAP -helpdesk siirrettiin Servicaan ja syyskuussa Maisa SAP -järjestelmän omistajuus ja lisenssit siirtyivät Servicalle. Tilaamisen helpottaminen -projekti käynnistettiin lokakuussa 2020.

Taloudellinen kehitys

Vuosi 2020 oli Servica Oy:n toinen palvelutuotantovuosi. Vuoden 2020 liikevaihto ennen asiakkaille toteutettua vuosihyvitystä oli 99,0 M€ (tavoite 91,0 M€), joka oli 8,8 % parempi kuin toimintavuodelle asetettu tavoite. Vuosihyvityksen (1,9 M€) jälkeen liikevaihdon kasvu tavoitteeseen nähden oli 6,6 % ja liikevaihto 97,1 M€.

Yhtiön vuoden 2020 liikevoitto oli 2,5 M€ (tavoite 2,8 M€). Tulosta heikensi tavoitteeseen nähden suurempana asiakkaille maksettu vuosihyvitys 1,9 M€. Yhtiön tulos ennen tilinpäätössiirtoja ja tuloveroja oli 2,17 M€. Tilikauden tuloverot olivat noin 0,4 M€, jolloin tilikauden voitoksi muodostui 1,7 M€.

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 päättivät lopun kauppahintavelan (7.5 M€) muuttamisesta osakeyhtiölain 12. luvussa tarkoitetuksi pääomalainaksi.

Vuoden 2020 lopussa Servican rahoitusasema oli vahva; yhtiön omavaraisuusaste oli 42,7 %. Servican maksuvalmius säilyi tyydyttävällä tasolla Quick ration ollessa 1,0. Yhtiön rahavarat tilikauden lopussa olivat 9.990 t€. Tämän lisäksi Servicalla oli mahdollisuus tarvittaessa käyttää Kuopion kaupungin myöntämää konsernilimiittiä (suuruudeltaan 5 M€), josta vuoden lopussa oli käytössä 0 euroa. Korollista vierasta pääomaa oli tilikauden lopussa 6.000 t€ (pitkäaikaista) ja 750 t€ (lyhytaikaista). Servica Oy:n taseen loppusumma 31.12.2020 oli 40.706 t€.

Servican liiketoiminnan rahavirta vuonna 2020 oli 4.013 t€. Aktivoituja investointeja toteutui tilikaudella 592 t€.

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 seurantaa. Riskienhallinta on huomioitu merkittävänä osana sisäistä valvontaa Servican toimintaympäristössä.

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 2020 olivat johtamisjärjestelmän ja talousraportoinnin toimivuus, ostot toimittajilta sekä ostolaskujen hyväksyntävaltuudet. Sisäisessä valvonnassa tarkasteltiin myös palkkaprosessin osalta palkkojen oikeellisuutta, hyväksyntää ja kontrolleja. ICT:n osalta sisäisessä valvonnassa keskityttiin käyttäjätunnusten hallintaan, varmuuskopiointeihin sekä käyttöomaisuuden kontrolleihin. Ostolaskuprosessissa tarkasteltiin laskutusliittymiä sekä laskutuksen ja arvonlisäveron vähennysoikeuden oikeellisuutta. Muita valvonnan kohteita vuonna 2020 olivat myös asiakkaiden sopimuskatselmoinnit ja sopimukset sekä varaston arvostus ja mahdolliset väärinkäyttöriskit.

Toiminnallisten, taloudellisten ja strategisten riskien arvioinnit toteutettiin vuonna 2020 IMS-toiminnanohjausjärjestelmässä. Jokaisen riskin osalta arvioitiin ja päivitettiin sekä riskin todennäköisyys että vaikuttavuus. Riskien määrä väheni vuodesta 2019 riskien uudelleenluokittelun sekä sisältömäärittelyn seurauksena vastaamaan yhtiön tarkentunutta toimintaympäristöä ja tunnistettuja riskikohteita. Koronapandemian seurauksena vuoden 2020 riskienhallinta, tunnistetut riskit sekä painopistealueet muuttuivat tietyiltä osin vuoden 2019 arvioista. Samoin Servican omistajien tunnistettu haastava taloustilanne pandemian seurauksena loi, ja tulee luomaan, paineita yhtiön asiakkuussuhteisiin ja toimintatapoihin hinnoittelua unohtamatta. Mahdollinen soteuudistus tuo toteutuessaan uudistuksia tullessaan niin palvelukokonaisuuksiin kuin asiakassopimusten sisältöihin.

Yhtiön organisaatio, johto ja tilintarkastajat

Servica Oy:n varsinainen yhtiökokous pidettiin poikkeuksellisesti 23.6.2020 johtuen koronapandemiasta. Ylimääräinen yhtiökokous pidettiin 20.8.2020. Servican ensimmäinen osakaskokous pidettiin 23.6.2020 ja ylimääräinen osakaskokous pidettiin 11.11.2020 Teams-kokouksena.

Vuoden 2020 aikana Servican hallitus kokoontui 12 kertaa, joista yksi kokous toteutettiin sähköpostikokouksena. Koronapandemian vuoksi hallituksen kokoukset toteutettiin pääsääntöisesti Teams-kokouksina maaliskuun 2020 jälkeen.

Vuonna 2020 Servica Oy:n hallituksen jäseninä toimivat Irja Sokka (hallituksen puheenjohtaja), Merja Miettinen (hallituksen varapuheenjohtaja), Raija Iskanius (jäsen), Francesco Nucci (jäsen), Kaisa Raatikainen (jäsen), Antero Rantala (jäsen), Riitta Savolainen (jäsen) sekä 23.6.2020 alkaen pienosakkaiden edustajana Petteri Ristikangas (jäsen). Servica Oy:n toimitusjohtajana vuonna 2020 jatkoi Kirsi Kokkonen.

Servica Oy:n tilintarkastajana tilikautena 2020 on toiminut konsernin tilintarkastusyhteisö BDO Audiator Oy, päävastuullisena tilintarkastajana Tiina Lind, KHT, JHT.

Selvitys tutkimus- ja kehitystoiminnan laajuudesta

Yhtiöllä ei ole ollut vuonna 2020 laajamittaista tutkimus- ja kehitystoimintaa. Pienimuotoiset tutkimus- ja kehitysmenot on kirjattu kuluksi.

Yhtiön osakkeet

Yhtiöllä on 10.000 osaketta, joista 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

Koronapandemia tulee todennäköisesti jatkumaan vielä vuoden 2021 ajan. Tällä hetkellä näyttää siltä, että koko väestön rokottaminen jää ainakin osittain syksylle rokotteiden saatavuusongelmien vuoksi. Servicaan tämä vaikuttaa siten, että keskusvarastotarvikkeiden kysyntä pysynee lähes nykyisellä tasolla vuoden 2021. Mikäli korona kiihtyy laajenemisvaiheeseen, Kuopiossa ovat edessä sopeuttamistoimet riippuen asiakkaiden palvelutarvemuutoksista.

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 keskusvarastopalvelujen kautta. Viime vuonna Servican omistajiksi tulivat KYSin erva-alueen sairaanhoitopiirit, joten tämä tavoitteemme toteutui koronapandemian ansiosta odotettua nopeammin.

Mikäli Suomen hallituksen esitys soteuudistukseen liittyvästä lakipaketista hyväksytään keväällä 2021, on edessä merkittäviä muutoksia, joihin valmistautuminen aloitetaan vuoden 2021 aikana. Sairaanhoitopiirit ja kunnat valmistautuvat tulevaan suureen muutokseen. Servican tavoitteena on vuoden 2021 aikana valmistautua hyvinvointialueiden syntyyn aktiivisella yhteydenpidolla muutosta valmisteleviin organisaatioihin sekä valmistautumalla sisäisesti eri skenaarioihin ja suunnittelemalla toimintamallit kuhunkin skenaarioon. Pyrimme näin varautumaan tilanteeseen, jossa osa kuntien palveluista siirtyy hyvinvointialueille, ja sairaanhoitopiirit kokonaisuudessaan siirtyvät osaksi hyvinvointialuetta 1.1.2023.

Hallituksen esitys voitonjaosta

Hallitus päätti esittää yhtiökokoukselle, että osinkoa ei jaeta tilikaudelta 2020 ja tilikauden voitto 1.652.293,04 euroa siirretään yhtiön omaan pääomaan.

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

TAKAISIN ALKUUN

Tuloslaskelma

	01.01.2020-31.12.2020		27.09.2018-31.12.2019	
Liikevaihto		**97 075 142,16**		**89 310 851,82**
Liiketoiminnan muut tuotot		352 528,36		431 019,82
Materiaalit ja palvelut				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	-38 864 811,33		-26 687 251,46	
Varastojen lisäys(+) tai vähennys (-)	2 570 838,82		97 886,51	
Ulkopuoliset palvelut	-5 253 603,14	-41 547 575,65	-5 111 149,18	-31 700 514,13
Henkilöstökulut				
Palkat ja palkkiot	-33 951 341,49		-36 139 372,39	
Eläkekulut	-5 849 162,15		-6 349 356,02	
Muut henkilösivukulut	-1 109 702,28	-40 910 205,92	-1 434 378,09	-43 923 106,50
Poistot ja arvonalentumiset				
Suunnitelman mukaiset poistot	-3 350 085,96	-3 350 085,96	-3 286 600,90	-3 286 600,90
Liiketoiminnan muut kulut				
Liiketoiminnan muut kulut	-9 146 972,07	-9 146 972,07	-9 033 689,02	-9 033 689,02
Liikevoitto (-tappio)		**2 472 830,92**		**1 797 961,09**
Rahoitustuotot ja -kulut				
Muut rahoitustuotot	1 476,25		10 815,18	
Muut rahoituskulut	-305 235,73	-303 759,48	-304 388,37	-293 573,19
Voitto (-tappio) ennen tilinpäätössiirtoja ja veroja		**2 169 071,44**		**1 504 387,90**
Tilinpäätössiirrot				
Poistoeron muutos		-103 458,34		
Tuloverot				
Tilikauden verot		-413 320,06	-298 816,47	-298 816,47
Tilikauden voitto (-tappio)		**1 652 293,04**		**1 205 571,43**

Servican vuosikertomus 2020

Voit siirtyä tämän sisällysluettelon kautta suoraan haluamaasi osioon, kun napsautat kyseisen osion otsikkoriviä. Takaisin etusivulle pääset painamalla sisällysluettelon oikeassa alareunassa olevaa "Takaisin alkuun"-otsikkoa.

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

TAKAISIN ALKUUN

Tase

VASTAAVAA	31.12.2020			31.12.2019
PYSYVÄT VASTAAVAT				
Aineettomat hyödykkeet				
Aineettomat oikeudet		290 604,19		276 009,17
Liikearvo		10 925 048,58		12 290 679,78
Muut pitkävaikutteiset menot		3 138 833,76		3 921 089,52
Aineelliset hyödykkeet				
Koneet ja kalusto		3 354 327,73		3 979 315,33
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat		44 164,88		11 738,22
Sijoitukset				
Osakkeet ja osuudet		42 146,80		42 146,80
		17 795 125,94		20 520 978,82
VAIHTUVAT VASTAAVAT				
Vaihto-omaisuus				
Aineet ja tarvikkeet		4 703 215,04		2 132 376,22
Saamiset				
Pitkäaikaiset saamiset				
Muut saamiset		29 000,00		29 000,00
Lyhytaikaiset saamiset				
Myyntisaamiset				
Konsernisaamiset	3 212 110,83		2 427 680,47	
Saamiset jäsenkuntayhtymiltä	3 560 729,99		2 841 907,45	
Muut myyntisaamiset	810 309,62	7 583 150,44	163 036,05	5 432 623,97
Muut saamiset				
Muut saamiset konserniyhteisöiltä	0,00		428 295,35	
Muut saamiset jäsenkuntayhtymiltä			402 861,93	
Muut saamiset	2 502,70	2 502,70	1 431,04	832 588,32
Siirtosaamiset				
Konserni siirtosaamiset	17 778,86			
Saamiset jäsenkuntayhtymiltä	19 578,10		20 319,00	
Muut siirtosaamiset	564 722,00	602 078,96	617 255,18	637 574,18
Rahat ja pankkisaamiset				
Rahat ja pankkisaamiset		9 990 495,54		7 352 127,32
		22 910 442,68		16 416 290,01
VASTAAVAA YHTEENSÄ		**40 705 568,62**		**36 937 268,83**
VASTATTAVAA				
OMA PÄÄOMA				
Osakepääoma		10 000,00		10 000,00
Sijoitetun vapaan oman pääoman rahasto		14 500 000,00		14 500 000,00
Ed.tilikausien voitto/tappio		1 205 571,43		
Tilikauden voitto/tappio		1 652 293,04		1 205 571,43
POISTOERO JA VAPAAEHT.VARAUK.				
Poistoero		103 458,34		
VIERAS PÄÄOMA				
Pitkäaikainen				
Pääomalaina		6 000 000,00		6 750 000,00
Lyhytaikainen				
Pääomalaina		750 000,00		750 000,00
Saadut ennakot		13 691,94		15 882,48
Ostovelat				
Konserni ostovelat	141 853,71		174 925,31	
Jäsenkuntayhtymä ostovelat	584 765,36		1 698 882,86	
Muut ostovelat	4 628 955,67	5 355 574,74	1 644 127,38	3 517 935,55
Muut velat		1 642 866,41		2 013 461,01
Siirtovelat				
Konserni siirtovelat	988 914,20		368 664,05	
Jäsenkuntayhtymä siirtovelat	1 154 691,07		527 003,69	
Muut siirtovelat	7 328 507,45	9 472 112,72	7 278 750,62	8 174 418,36
		17 234 245,81		14 471 697,40
VASTATTAVAA YHTEENSÄ		**40 705 568,62**		**36 937 268,83**

Rahoituslaskelma

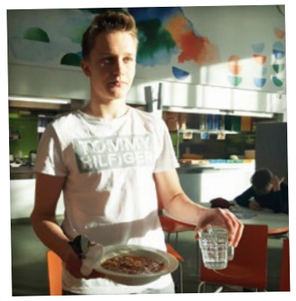
	2020	2019
Liiketoiminnan rahavirta:		
Liikevoitto	2 472 830,92	1 797 961,09
Suunnitelman mukaiset poistot	3 350 085,96	3 286 600,90
Muut tuotot ja kulut, joihin ei liity maksua		
Rahoitustuotot	1 476,25	0,00
Rahavirta ennen käyttöpääoman muutosta	5 824 393,13	5 084 561,99
Käyttöpääoman muutos:		
Pitkäaikaisten saamisten lisäys-/vähennys+	0,00	-29 000,00
Lyhytaikaisten korottomien liikesaamisten lisäys-/vähennys+	-1 284 945,63	-6 902 786,47
Vaihto-omaisuuden lisäys-/vähennys+	-2 570 838,82	-2 132 376,22
Lyhytaikaisten korottomien velkojen lisäys+/vähennys-	2 762 548,41	13 721 697,40
Liiketoiminnan rahavirta ennen rahoituseriä ja veroja	4 731 157,09	9 742 096,70
Maksetut korot ja maksut muista liiketoiminnan rahoituskuluista		
Maksetut korot ja maksut liiketoiminnan rahoituskuluista	-305 235,73	-304 388,37
Saadut osingot	0,00	10 636,01
Saadut korot liiketoiminnasta	0,00	179,17
Maksetut välittömät verot	-413 320,06	-298 816,47
Liiketoiminnan rahavirta (A)	**4 012 601,30**	**9 149 707,04**
Investointien rahavirta:		
Investoinnit aineellisiin ja aineettomiin	-624 233,08	-23 765 432,92
hyödykkeisiin		
Investoinnit muihin sijoituksiin	0,00	-42 146,80
Investointien rahavirta (B)	**-624 233,08**	**-23 807 579,72**
Maksullinen oman pääoman lisäys	0,00	14 510 000,00
Omien osakkeiden myynti		
Pitkäaikaisten lainojen lisäykset	0,00	6 750 000,00
Pitkäaikaisten lainojen takaisinmaksut	-750 000,00	0,00
Lyhytaikaisten lainojen lisäykset	0,00	750 000,00
Lyhytaikaisten lainojen takaisin maksut		
Rahoituksen rahavirta (C)	**-750 000,00**	**22 010 000,00**
Rahavarojen muutos (A+B+C)/ lisäys+/ vähennys -	2 638 368,22	7 352 127,32
Rahavarat - alkusaldo	7 352 127,32	0,00
Rahavarat - loppusaldo	9 990 495,54	7 352 127,32
Muutos	2 638 368,22	7 352 127,32

6 Servican vuosi 2020

3.1. Jätteiden lajittelu on tärkeä asia. Loppuvuodesta järjestetyssä keskusta-Männistö-Linnanpelto alueen työpaikkakokouksessa saatiin hyvät eväät asiaan Jätekukon Paula Korpisen pitämässä lajitteluinfossa.

16.1. Vuorovastaava Sara Kärnä ja alue-esimies Sami Konttinen kävivät kertomassa Isosta-Bertasta, ruokapalveluista ja Servicasta Savon ammattiopiston matkailu- ja ravitsemisalan sekä elintarvikealan infotilaisuudessa. ”Tämä oli jo toinen kerta, kun saimme olla täällä mukana ja tavata opiskelijoita, ehkäpä tulevia servicalaisia”.

5.2. Kiitos! Aivan mahtava palaute, joka saa auringon paistamaan.



Kuva Yle.fi

12.2. Ruokailu ilman tarjotinta säästää vettä, pesuaineita ja sähköä. Lisäksi ruokahävikin määrä on pienentynyt huomattavasti, eikä astioitakaan juurikaan rikkoudu. Mukana Kuopion kaupungin resurssiviisausohjelmassa.

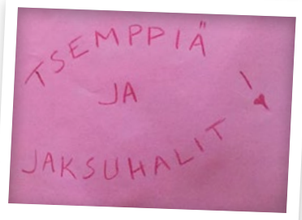
28.2. Tasavallan presidentin 6.12.2019 myöntämät kunniamerkit luovutettiin tänään juhlallisesti kakkukahvien merkeissä henkilöstösihteeri Arja Ruotsalainen-Lämsälle, alue-esimies Risto Loposelle ja erikoisammattimies Eero Voutilaiselle. Onnittelut kunniamerkkien saajille!

11.3. Kouluruokakisan voitto Kajaaniin, lämpimät onnittelut voittajatiimille Meidän Eira, Heli ja Raili sekä kaikki muut kisailijat pistivät parastaan ja toinen toistaan herkullisempia annoksia pöytään. Kuopiolle erikoispalkinto parhaasta ruistoteutuksesta, joka oli savolainen mustikkakukkosalaatti. Kuopio ja Servica maailmankartalle oikein maistuvalla kattauksella - kuuden parhaan joukossa ollaan kouluruoan tekijänä
- Tekeminen ja aikataulut toteutuivat suunnitellusti koko kisan ajan. Fiilis on oikein hyvä, vaikka ei voittoa tullutkaan, totesi koko tiimin puolesta Eira.

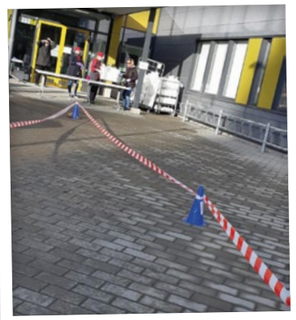
13.3. Olemme ottaneet käyttöön useita toimia, joilla pyrimme suojaamaan asiakkaitamme, yhteistyökumppaneitamme sekä työntekijöitämme influenssa- ja koronaepidemian tartunnoilta.

20.3. Kaikissa palveluissamme tehdään nyt toimenpiteitä ihmisten ja toiminnan turvaamiseksi. Eini ja Venla ovat olleet viime päivät maakuntakierroksella Nilsiässä, Juankoskella, Riistavedellä ja Vehmersalmella ohjeistamassa laitoshuoltajia siivoukseen, suojainten oikeanlaiseen pukemiseen ja riisumiseen.

27.3. ”Näinä aikoina meiltä kaikilta vaaditaan paljon jaksamista, ymmärrystä ja yhteistä tahtoa. Vaikka ympärillämme on nyt paljon epävarmuutta, on maailmassa myös kauneutta, iloa ja toivoa. Siitä haluamme tällä kukkakimpulla muistuttaa.” KYSin pääaulassa työskenteleville laitoshuoltajille ojennettu kimppu toi niin tervetullutta iloa tähän päivään ja viikon päätteeksi.



7.4. Tsemppiä Snellmanin koulun esikoululaisilta Minnalle ja samalla meille kaikille.



8.4. Ensimmäisen viikon kouluateriat hoidettu.

29.4. Orkla Foods Finland Oy lahjoitti Hilimaan ja Kaarteeseen 1920 purkkia Risifruttia Lahjoituksella he halusivat auttaa henkilöitä, jotka tekevät pitkää työpäivää ja auttavat muita. Meillä on ollut ilo jakaa näitä maukkaita välipaloja KYSillä työskenteleville poikkeusolojen sankareille.

11.5. Tehtävä: Reilut 90 000 annosateriaa. Aikaa kuukausi. Tehty.

1.6. Aluelaboratoriokuljetukset käynnistyivät tänään. Servican logistiikkapalvelut kuljettaa jatkossa arkisin Islabin näytteet alueellisten laboratorioiden välillä. Reiteille Kuopio – Joensuu – Kuopio sekä Kuopio – Savonlinna – Mikkeli – Kuopio on varattu kaksi autoa, jotka voivat kuljettaa näytteenkuljetuslaatikoiden lisäksi muita tuotteita. Tämä on Servican logistiikalle ensimmäinen Pohjois-Savon ulkopuolelle toteutettava kuljetuspalvelu.

17.6. Nilsiässä aurinko ja Karen uudessa t-paidassaan hymyilevät kilpaa
- Olen kolmatta kesää peräkkäin Servican laitoshuollossa kesätyöntekijänä. Olen tyytyväinen hyvästä työpaikasta, jossa työkavereihin voi luottaa eikä jää yksin asioiden kanssa. Työympäristö on turvallinen ja mieluisa, tuumailee hän iloisena.

Karenin päällä oleva t-paita on Servican uuden brändi-ilmeen mukainen, joka tulee näkymään laajemmin ”savolaisesti ilmaistuna” ensi vuoden alussa tai ehkäpä syksyllä.

Servican vuosikertomus 2020

Voit siirtyä tämän sisällysluettelon kautta suoraan haluamaasi osioon, kun napsautat kyseisen osion otsikkoriviä. Takaisin etusivulle pääset painamalla sisällysluettelon oikeassa alareunassa olevaa ”Takaisin alkuun”-otsikkoa.

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

TAKAISIN ALKUUN

9.7. Laitoshuollon palveluohjaaja Anne perehdyttää kesätyöntekijöitä Elinaa ja Lottaa KYSin päivystysalueella. Kyseessä on perehdytystilanne Covid-19 varotoimipukeutumiseen, siivoukseen ja suojainten riisumiseen. Perehdytystilanteessa kohteena on ollut puhdas potilaspaikka.

11.8. Olemme tarkkoina kuin porkkanat ja huomioimme turvallisuuden lounasravintoloissamme monin eri toimenpitein. Tarrat muistuttavat turvaväleistä, istumapaikkoja on vähennetty, pyyhintää on tehostettu jne. Käsidesit löytyvät tietenkin pöydiltä ja linjastoista.

12.8. Odotettu päivä koitti jälleen, kun koulut alkoivat tänään ja oppilaat palasivat Kuopion kouluissa lähiopetukseen. Pirtissä koulu alkoi uudessa viipalerakennuksessa ja siellä palveluvastaavat Sirpa Tuovinen ja Tiina Verhilä olivat touhukkaina laittamassa ruokasalia valmiiksi.

- Pieni loppukiri kuuluu aina asiaan ja kyllähän jauhelihapyörykät saatiin tälläkin kertaa ajoissa tarjolle

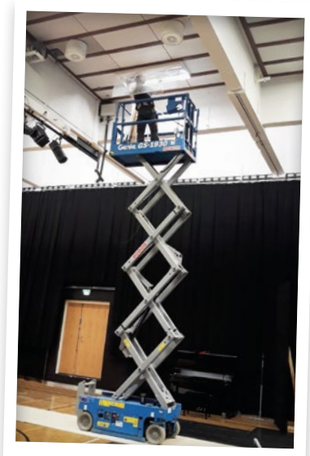
7.9. Keskusvarastolla on tehty pitkiä päiviä ja viikonloppuja, kun on kerätty ja toimitettu maailmalle ennätyksellisen suuria tavaramääriä. Tänään oli sitten ansaitusti kakkukahvien paikka. Hyvä porukka, yhteistyö ja joustaminen - näillä me mennään jatkossakin.

17.9. Tänään se varmistui, saamme ISO 9001:2015 laatusertifikaatin tänä vuonna - Olipas antoisat kolme päivää. Saimme kattavan käsityksen Servican palvelujen ja johtamiskäytäntöjen toteutumisesta kautta linjan, iloitsevat Kohti sertifikaattia -hankkeen vetäjinä toimineet Sari Karttunen ja Liisa Pantakoski. Kehuja tuli huimasti, korjattavaa ja kehitettävää löytyi myös. Tästä on hyvä mennä eteenpäin.

28.9. Työniloa ja hyvää yhteishenkeä parhaimmillaan - Eveliina ja Meiju työssään Vehmersalmen koulun keittiöllä Mukavaa työviikkoa kaikille muillekin.

2.10. Leväsen palvelutalolla käytetään kirurgisia suu-nenäsuojia koko työpäivän ajan iäkkäiden asiakkaiden suojaamiseksi. Maarit Silvendoisella ja Mia Jakalla on eristyssiivouksia paljon ja he tietävät ammattiosaajina suojautumisen merkityksen ja miten eri tilanteisiin suojaudutaan.

8.10. Naudanliha Anna-Liisa ja Eetu Mikkosen tilalta Nilsiästä ja perunat lähialueen viljelijöiden Jussi Miettisen, Petri Väisäsen ja Päivi ja Keijo Liinakosken tiloilta. Niistä syntyi tämän päivän maukas lähiruokalounas, joka tarjottiin kaikissatoimipisteissämme. Ruoka maistui niin hyvin, että alamme suunnitella jauhelihakastikkeen tarjoamista jatkossakin. Ja lähiperunaahan me jo syömme nytkin.



15.10. Syyslomaviikko ei aina tarkoita lomailua. Se saattaakin olla yksi kiireisimmistä ajoista, kuten meillä kiinteistönhoidossa, jossa koulujen suljettuna ollessa tehdään sellaisia huoltoja ja korjauksia, joita ei normaalin toiminnan aikana voida suorittaa. Kuvassa sähköasentaja Timo Pursiainen muuttaa vanhaa loisteputkivalaistusta energiatehokkaampaan led-valaistukseen Kuopion yhteiskoulun salissa. Valaisinta ei vaihdeta uuteen, vaan säilytetään vanha runko, josta poistetaan vanha tekniikka ja tehdään kytkennät led-loisteputkelle. Lopputuloksena on energiaa säästävä, pitkäikäinen ja hyvä valaistus.

26.10. Terveydenhuollon laitoshuollon toisen rekrykoulutusryhmän päättäjäisiä vietettiin tänään Sakkylla. Mukana päätöskahveilla oli opiskelijoiden lisäksi kouluttaja Tarja Matikainen. Lämpimät onnittelut ja ruusut valmistuneille.

20.11. Tämän syksyn makuraadit pidettiin Kuikkalammin, Niiralan ja Päivärannan päiväkodeilla sekä Jynkän ja Minna Canthin kouluilla. Makuraateihin osallistui 10 -15 lasta ja muutamia aikuisia. Mielipiteitä jaettiin niin tarjolla olevista, kuin ruokalistalla esiintyvistä ruuista.

4.12. Tänään aamuhämärässä harjoittelimme alkusammutusta kiinteistömme Leväsentie 3 takapihalla. Harjoituksessa oli mukana myös kiinteistössä työskenteleviä yhteistyökumppaneitamme.

Alkusammutusta on hyvä kerrata säännöllisesti, sillä sitä taitoa voi tarvita kotona, mökillä, töissä tai liikenteessä. Tarkistetaanpas kodin varustukset, eli löytyykö sieltä sammutuspeite ja sammutin?

21.12. Tänä vuonna meidän joulumuistamiset lähtivät keskuskeittiö Isosta-Bertasta kinkkuna ja suklaana Kuopion ruoka-apu ry:lle.

31.12. Kiitos tästä vuodesta, uutta kohti mennään.

Servican vuosikertomus 2020

Voit siirtyä tämän sisällysluettelon kautta suoraan haluamaasi osioon, kun napsautat kyseisen osion otsikkoriviä. Takaisin etusivulle pääset painamalla sisällysluettelon oikeassa alareunassa olevaa "Takaisin alkuun"-otsikkoa.

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

TAKAISIN ALKUUN

Yhdessä parempi arki

Servica Oy tarjoaa omistaja-asiakkailleen kaikki arjen tukipalvelut turvallisesti ja luotettavasti. Asiakaslähtöisyys, hyvinvoiva henkilöstö sekä rohkeus ja tuloksellisuus kaikessa toiminnassa näkyvät asiakkaillemme laadukkaana ja kustannustehokkaana palveluna. Palvelumme lisäävät viihtyisyyttä, antavat asiakkaalle mahdollisuuden keskittyä omaan ydinosaamiseensa ja tuottavat loppuasiakkaille hyvän arjen kokemuksen.

Olemme alamme edelläkävijänä myös suuri ja vetovoimainen työnantaja, joka luottaa ja panostaa vahvasti osaavaan henkilökuntaansa. Kykymme uudistua ja toimia vastuullisesti muuttuvassa maailmassa tekevät meistä hyvän arjen parhaan kumppanin.

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

Servican vuosikertomus 2020

Voit siirtyä sisällysluettelon kautta haluamaasi kohtaan sisällössä napsauttamalla tämän osion otsikkoriviä.

Takaisin etusivulle pääset painamalla ”Takaisin alkuun”-otsikkoa sisällysluettelon oikeassa alareunassa.

1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

2 STRATEGIAN JA ARVON LUOMINEN
Strategia
Luomme vastuullisesti taloudellista arvoa

3 VASTUULLISUUS
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus 2020
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine
Kestävä talous, lisäarvoa sidosryhmille
Ympäristövaikutusten minimointi

5 TILINPÄÄTÖS
Hallituksen toimintakertomus
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

6 SERVICAN VUOSI 2020

TAKAISIN ALKUUN