



**SERVICA**

**Vuosikertomus 2022**





# 1 Tapahtumarikas vuosi 2022

Servican viime vuotta väritti neljä isoa teemaa: Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen käyttöönoton valmistelut, muutokset hallinnossa, uusien toimitilojen rakentuminen sekä maailmantilanteen tuomat haasteet. Suunnitelmallisella tekemisellä saimme asioita vietyä kaikilla osa-alueilla tehokkaasti ja hyvällä yhteistyöllä eteenpäin.

Hyvinvointialueen tekemä linjaus tukipalvelujen hankkimisesta Servicalta oli meille mahdollisuus laajentaa liiketoimintaamme koko Pohjois-Savon alueelle ja kasvaa yhtiönä. Nimetyt henkilöt hallinnostamme sekä liiketoiminnostamme tekivät suunnitelmallista ja järjestelmällistä valmistelutyötä keväisestä päätöksestä alkaen, jotta palvelut olisivat vuodenvaihteessa katkeamattomia.

Valmistelu eteni hyvinvointialueen ja sen henkilöstön kanssa hyvässä yhteistyössä ja hengessä – olimme molemmin puolin valmiita vuodenvaihteessa historialliseen sosiaali- ja terveystalouden järjestelyjen muutokseen.

## Hallinto uudistui

Servican yhtiökokous päätti toukokuussa viidestä uudesta hallituksen jäsenestä ja hallitus valitsi uuden toimitusjohtajan syyskuun lopussa eläköityneen Kirsi Kokkosen tilalle. Olen tyytyväinen, että Kirsi ennätti perehdyttää minut tehtävään ja pääsin paremmin mukaan ”liikkuvaan junaan”. Aluksi kuuntelin eri osapuolten näkemyksiä ja odotuksia Servican toiminnalle sekä perehdyin asiakkaidemme

ja yhtiön toimintaan. Loppuvuodesta käynnistimme myös strategian uudistamistyön liittyen isoon toimintaympäristömme muutokseen.

Ensikokemukseni mukaan Servicassa on osaava henkilöstö ja asiakaspalvelu on hyvällä tasolla. Henkilöstön hyvinvointi ja palvelujen kokonaisvaltainen kehittäminen ovat jatkossakin meille tärkeitä asioita.

## Energiatehokkaat toimitilat

Uuden toimitilamme harjannostajaisia vietettiin syyskuussa ja tilat saatiin käyttöömmme vuoden 2023 alussa. Uudet toimitilat mahdollistavat varastointimme ja logistiikkamme tehostumista sekä energiatehokkuutta. Tilojen pääasialliset energialähteet ovat maalämpö ja aurinkoenergia. Saimme toimitilamuuton myötä myös hallinnollemme nyky-aikaiset toimitilat, joiden saavutettavuus parani.

Energiansäästö vastuullisemmilla tuotantotavoilla on merkittävä edellisiin toimitiloihimme verrattuna. Olen iloinen siitä, että tilat täyttävät toiminnan tehokkuuden ja tilaturvallisuuden puolesta

tämän päivän kriteerit, mutta kustannuksemme eivät silti kasvaneet. Tiloihin tuli myös varastoautomaatteja, jotka parantavat tehokkuuttamme ja keskusvaraston henkilöstön työergonomiaa.

## Strategiatyö alkoi

Korona vaikutti vuoden aikana edelleen ja Ukrainan sota hankaloitti tarvikkeiden saatavuuden ja kustannusten ennakoitua. Pystyimme kuitenkin pitämään palveluidemme hinnoittelun samalla tasolla koko vuoden ajan. Poikkeuksellisen toimintaympäristön vuoksi panostimme myös erityisesti varautumiseen liittyviin asioihin entistä enemmän.

Vuoden lopussa aloitimme strategiamme uudistustyön, jonka tavoite on selkeä suunnitelma siitä, miten selviämme tulevista, isoista toimintaympäristön muutoksista ja haasteista. Pidän strategiaa suunnitelmalla menestymisestä, johon pääsemme kokonaisvaltaisella ja verkostomaisella yhteistyöllä sidosryhmiemme kanssa sekä henkilöstömme hyvinvointiin satsaamalla.

**Mika Takkinen**  
toimitusjohtaja



Hyvinvointialueen tekemä linjaus oli meille mahdollisuus laajentaa liiketoimintaamme koko Pohjois-Savon alueelle ja kasvaa yhtiönä.

## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastyytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijäänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomioiminen  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022



## 2 Vuoden 2022 tapahtumat



### Sisällysluettelo

#### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

#### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

#### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastyytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijajäännöstä  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomioiminen  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

#### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

#### 5 SERVICAN VUOSI 2022



# Liiketoiminta-alue 1



Johdettavanani oli viime vuonna laitoshuollon lisäksi myös välinehuollon palvelut, sairaaloiden kiinteistöpalvelut sekä sairaalatekniikka. On ollut hienoa huomata, että asiantuntemuksemme arvostus on kasvanut.

**Olen ilolla seurannut** asiakastytyväisyytemme positiivista kehittymistä erityisesti terveydenhuollon laitoshuollon palveluissa. Se on etenkin Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin asiakkuudessa kivunnut jopa erinomaiselle tasolle. Laitoshuollon osaajien arvostus on myös noussut koronan myötä eri tasolle kuin aiemmin. Tämän ansiosta omat työntekijämme ovat entistä ylpeämpiä ammatistaan.

## Tuimme asiakkaitamme muutoksissa

Hyvinvointialueen palveluiden haltuunoton suunnittelu ja käynnistäminen oli iso voimainponnistus, mutta samalla myös onnistuminen. Hyvinvointialue on iso toimija, joka on samalla sekä kumppanimme että asiakkaamme. Sen lisäksi meille tuli myös muutamien kuntien tukipalveluita vastuullemme.

Nimesimme projektitehtäviin sopivat asiantuntijat, joiden työpanos oli valmistelussa erittäin tärkeässä roolissa. Vuoropuhelu hyvinvointialueen avainhenkilöiden ja oman henkilöstömme välillä oli myös hyvää ja asioita ratkottiin yhdessä.

Olen hyvilläni siitä, että meidät otetaan vahvasti mukaan uusien tilojen ja niiden tukipalveluiden suunnitteluun. Esimerkiksi KYSillä on ollut asiantuntijoitamme jo pitkään Uusi Sydän 2025- ja Psykiatriatalo-hankkeiden valmistelu- ja suunnittelutyössä mukana.

## Perehdyttämistä lisättiin

Terveydenhuollon tukipalveluiden haasteet painotettiin hyvin pitkälti osaavan henkilöstön saatuuteen. Tähän toi helpotusta Servican lisääntynyt näkyvyys rekrytointitapahtumissa, oppilaitosyhteistyössä sekä sosiaalisessa mediassa. Hakijoita tuli viime vuonna maantieteellisesti laajemmalla alueelta, se näkyi positiivisena asiana liiketoiminta-alueellani.

Laitoshuollon osaajien arvostus on koronan myötä noussut eri tasolle kuin aiemmin.



Oman lisänsä rekrytointihaasteisiimme tuo kilpailu työntekijöistä muiden välinehuollon, puhtauspalveluiden ja kiinteistöpalveluiden toimijoiden kanssa. Vuoro- ja viikonlopputyö vaikuttaa jonkin verran houkuttelevuuteemme, koska terveydenhuollon kohteissa joudutaan väistämättä tekemään vuorotyötä. Tilanne saattaa olla tulevaisuudessa erilainen, kun organisaatio on muuttunut hyvinvointialueen käynnistymisen myötä.

Meille on tärkeää, että rekrytoimallamme väellä on tarvittava osaaminen. Lisäsimme viime vuonna perehdyttämiseen varattua aikaa siten, että kaikilla esihenkilöalueillamme on oma palveluohjaaja, joka toimii esihenkilön apuna.

## Päällikköpari-toimintamalli käyttöön

Terveydenhuollon laitoshuollossa ja välinehuollossa valmistelimme syksyllä 2021 yhdessä päälliköiden kanssa uutta organisoitumista. Vuoden 2022 aikana

organisaatio muuttui niin, että terveydenhuollon laitos- ja välinehuollon palveluissa otettiin käyttöön päällikköpari-toimintamalli, mikä on ollut hyvä ratkaisu. Hyvinvointialueen ja kuntien haltuunotossa toimintamalli oli välttämätön, jotta toinen päällikkö pystyi kohdistamaan työpanostaan enemmän haltuunoton suunnitteluun ja käynnistämisen tukemiseen.

Henkilöstökyselyssä terveydenhuollon tukipalveluiden osalta nousi erityisesti esiin tiedonkulkuun liittyvät asiat. Henkilöstömme jakaa osaamistaan avoimesti työkaverilleen. Tämä on erinomainen asia, koska teemme työtä asiakasrajapinnassa ja kaikkien tulee olla tietoisia asioista, jotka liittyvät asiakkuuden hoitoon. Myös merkityksellisen työn tekeminen korostui vastauksissa. Nämä ovat peruspilareita, joiden varaan on hyvä rakentaa palveluita ja työhyvinvointia.

## Tuija Paldanius

Terveydenhuollon tukipalveluiden johtaja

## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijäänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomioiminen  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristöavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022



# Liiketoiminta-alue 2



Vuosi 2022 tarjosi Kasvun, elinvoiman ja kunta-keskusten tukipalveluiden liiketoiminta-alueelle paljon haasteita, vaikkakin päälimmäiseksi mieleen ovat kuitenkin jääneet ne onnistumiset, jolloin olemme pystyneet palvelemaan asiakkaitamme parhaalla mahdollisella tavalla.

**Liiketoiminta-alueeltamme nimettiin** syksyksi kaksi henkilöä valmistelevaan muutostyötä Pohjois-Savon hyvinvointialueen käynnistymistä varten. Tämän lisäksi ennakkovalmistelun tarvetta lisäsi myös Pielaveden ja Lapinlahden kuntien siirtymisen Servican palvelutuotantoon jo vuoden 2022 lopulla. Lisäksi vuoden vaihteessa oli tulossa myös Varkauden, Kiuruveden ja Suonenjoen kaupunkien sekä Rautavaaran kunnan koulu- ja päiväkotiruokailu Servican palvelutoiminnan piiriin.

Vaikka toimintaympäristön muutokseen valmistautuminen ja toiminnan käynnistymisen suunnittelu veivät merkittävän osan huomiostamme, oli samalla välttämätöntä huolehtia siitä, että palveluidemme nykyiset käyttäjät kokivat saavansa yhtä hyvää palvelua kuten ennenkin.

## Valmistelutyö palkitsi

Muutokseen liittyi paljon sopimusvalmistelua, jossa jokainen asiakasryhmä sai määritellä itse oman sopimuslaatunsa ruokapalveluiden tai laitoshuollon osalta. Teimme paljon konkreettista valmistelutyötä, joka oli aikaa vievää, mutta samalla palkitsevaa.

Ruokapalvelujen osalta lisähaasteita toi muun muassa Pohjois-Savossa eri keittiöissä olevat erilaiset tuotannonohjausjärjestelmät. Yhteinen tahtotila järjestelmien hyvästä keskinäisestä toimivuudesta savutettiin pian ja tietojärjestelmiin liittyvät projektit etenivät suunnitelmallisesti. Koska riskejä ja vaaran paikkoja tunnistettiin paljon, teimme riskienarviointisuunnitelman keskeisten tunnistettujen riskien osalta.

## Kiinteistöpalveluillamme on paljon kysyntää

Kehittyneet rekrytointikäytäntömme ja esihenkilöiden osallistuminen henkilöstön haastatteluihin toivat helpotusta työvoiman saatavuusongelmiin. Tällä hetkellä tilanne näyttää oikein hyvältä, vaikkakin osaavan henkilöstön lisäämiselle on tarvetta koko ajan. Positiivista on, että asiakkaamme ovat olleet tyytyväisiä tekemäämme työn laatuun, ja se näkyy nyt selkeästi palvelujen kysynnän lisääntymisenä.

## Ruokapalveluidemme osalta oli ilahduttavaa se, että laatupoikkeamat ovat vähentyneet.

Kiinteistö- ja laitoshuoltopalveluissa saimme viime vuoden aikana viimeistelyä Kuopion Tilapalvelujen kanssa sopimus uudistuksen ja kiinteistöpalvelujen kiinteistökohtaiset mitoitukset. Mitoitusten avulla pystymme nyt antamaan asiakkaallemme tarvittaessa kiinteistökohtaiset sopimushinnat ja myös tarkastelemaan henkilöstön työvoiman tarvetta kohteittain.

## Laatupoikkeamat vähenevät

Ruokapalveluidemme osalta oli ilahduttavaa se, että laatupoikkeamat ovat vähentyneet systemaattisen laatu-työn ansiosta. Mikäli laatulupauksessamme on ollut huomautettavaa, olemme etsineet tarkemmin juurisyyt ja korjanneet toimintaamme. Kiitos tästä työstä kuuluu vastuualueidemme esihenkilöille. On erittäin tärkeää, että esimerkiksi erityisruokavaliot ohjautuvat juuri niille asiakkaille, jotka niitä tarvitsevat.

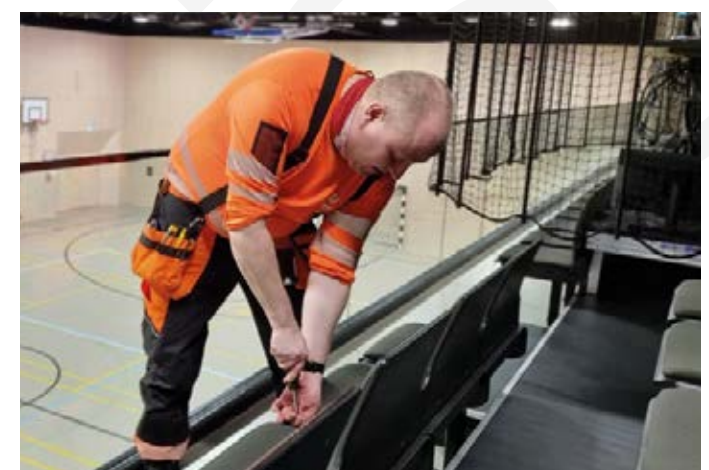
Vuoden kohokohtia oli myös Kuopion kaupungin kanssa tehty hankeyhteistyö koulujen ja varhaiskasvatusten ilmastoystävällisen ruokailun suunnittelussa ja yhteisen tavoitetilan määrittelyssä. Erilaiset ympäristön kuormitusta vähentävät toimenpiteet ovat konkreettisia toimenpiteitä vastuullisemman tulevaisuuden puolesta. Näihin tulemme panostamaan yhteisesti tulevaisuudessakin. Näkemyksemme myös on, että maistuva ruoka ja ruokailijoiden toiveet voivat kulkea käsi kädessä, mutta yhteinen viestintä on keskeistä ja tärkeää.

## Henkilöstön luottamus on korkealla

Tulevaisuuden muutokset herättivät paljon pohdintaa olemassa olevan ja siirtyvän henkilöstömme keskuudessa. Oman osansa keskusteluihin toi Servican organisaatiomuutos, joka tapahtui samanaikaisesti hyvinvointialueiden muutoksen kanssa. Tuleva muutos kysyi paljon henkilöstön ja erityisesti esihenkilöiden voimavaroja. Epävarmuudesta huolimatta saimme henkilöstömme työtyytyväisyyskyselystä hyvän tuloksen. Muutos on aina mahdollisuus ja uudelleen organisoitumisella voidaan vastata asiakkaidemme tarpeisiin paremmin.

## Sari Karttunen

Ruoka- ja kiinteistöpalveluiden johtaja



## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastyytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijajäännöstyö Vastuu tietosuojasta ja tietoturvesta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomioiminen  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022



# Liiketoiminta-alue 3



Vuoden 2022 aikana pystyimme vakiinnuttamaan toimintaamme varautumisen materiaalilogistiikan kumppanina KYSin erityisvastuualueella, joka on vuoden 2023 alusta Itä-Suomen yhteistoiminta-alue.

## Uudet tehokkaat toimitilat

Vuoden aikana suunnitelimme ja kehitimme apuvälineiden ja logistiikan toimintaa sekä suunnitelimme uusia toimitiloja, jotka saimme käyttööme vuoden 2023 alussa. Keskusvaraston tiloissa on uusi varastonhallintajärjestelmä sekä kolme työergonomiaa ja tehokkuutta parantavaa varastoautomaattia. Uusissa tiloissa pääsimme myös edellisissä tiloissa olleesta ahtaudesta eroon, mikä parantaa varmasti myös henkilöstömme työtyytyväisyyttä.

## Selma-kauppa käyttöön

Otimme käyttööme alkuvuodesta uuden materiaalin tilausjärjestelmän, Selma-kaupan. Sen käyttöönotto saatiin tehtyä jo alkuvuodesta ja se toteutui suunnitellusti. Selma on verkkokauppatyyppinen katalogi, josta asiakkaamme voivat tilata tarvitsemiaan tuotteita.

## Materiaalista varautumista vahvistetaan

Loppuvuodesta käynnistettiin materiaalsen varautumisen ja hankinnan kehittämiseksi yhteistoiminta-alueen pilottihankinta, joka tukee normaaliolojen toimintaa. Sen kautta haetaan toimintamallia hyvälle yhteistyölle tulevaisuuteen ja parantamaan materiaalsen varautumisen vahvistamista ja mahdollistamista. Saatujen tulosten pohjalta määrittelemme prosessit ja vastuut pitkän tähtäimen yhteistyölle sekä suunnitelmalliselle laajentamiselle.

Olimme mukana suunnittelemassa valtakunnallista varautumista materiaalilogistiikan globaaleihin



kriiseihin, joita viime vuosina on ollut. Koronatilanteen helpotuttua pystyimme järjestämään myös lähitapaamisia, mikä on parantanut verkostoitumista ja aktiivista asiakasyhteistyötä.

## Huoltoverkosto Pohjois-Savon alueelle

Hyvinvointialueen valmisteluun liittyvä keskitetty apuvälinelainaamo eli Aapa-hanke oli meidän osaltamme suuri ponnistus. Toimimme siinä mukana huoltoverkoston suunnittelussa, jonka kautta tarjoamme jatkossa apuvälineiden huolto-toimintaa koko Pohjois-Savon alueelle.

Hyvinvointialueen muodostamisen myötä lisämessä ja Varkaudessa aloitettiin sisäkuljetuspalvelu, joka on myös tärkeä palvelu loppukäyttäjille. Hyvinvointialueen muodostuminen ei vaikuttanut juurikaan keskusvarastomme toimintaan, joka on toiminut jo ennestään lähes koko Pohjois-Savon alueella. Kokonaisuudessaan hyvinvointialue-muutos toi liiketoiminta-alueellemme noin 30-40 uutta työntekijää.



## Toimialallemme on löytynyt hyvin työntekijöitä.

### Maailmanlaajuinen komponentti- ja logistiikkakriisi

Koronan aiheuttama varautumistarve vakiintui vuoden aikana ja tarvikkeita oli saatavilla riittävästi. Uuden haasteen toiminnallemme aiheutti Venäjän hyökkäys Ukrainaan, joka toi mukanaan maailmanlaajuisen komponentti- ja logistiikkakriisin. Pyrimme varautumaan siihen valtakunnan ohjeistuksen mukaisesti. Olemme onnistuneet löytämään ratkaisuja haasteisiin, eivätkä loppukäyttäjät ole juurikaan kärsineet niistä.

Asiakailta kantautuneet toiveet ovat vuoden aikana koskeneet lähinnä nykyisten palveluiden syventämistä. Esimerkiksi KYSin potilaskuljetuksiin tuli lisäpalvelutarpeita, joihin pyrimme vastaamaan ja tarjoamaan asiakkaalle lisäpalvelua asiakasrajapinnassa. Osa asiakkaistamme toivoi myös kattavampaa valikoimaa hoitotarvikkeita. Palautteiden pohjalta lisäsimme tuotenimikkeistömäärää ja sat-saamme siihen tulevaisuudessa entistä enemmän.

### Henkilöstömme osalta vuosi sujui hyvin vakaasti ja suunnitellusti

Toimialallemme on löytynyt hyvin työntekijöitä, eikä muita henkilöstön saatavuuteen liittyviä haasteita ollut. Henkilöstömme osallistui aktiivisesti vuoden aikana liiketoiminta-alueen toimintamuutosten läpivientiin, millä on suuri merkitys erityisesti muutostilanteissa.

### Marko Tuomela

Logistiikka- ja apuvälinepalveluiden johtaja

## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelujäännestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomioiminen  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristövaioitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022



# Valmistelutyötä positiivisessa hengessä



Asiakkuuksiemme  
vuotta 2022  
leimasi hyvinvointialueen  
ja Servican palvelujen piiriin  
siirtyneiden kuntien  
tukipalveluiden haltuunottoon  
valmistautuminen.

**Pohjois-Savon hyvinvointialueen** hallitus teki keväällä 2022 merkittävän päätöksen, kun se linjasi Servican tukipalveluidensa toteuttajaksi. Se oli lähtölaukaus, joka käynnisti valmistelutyön. Päätöksen jälkeen ryhdyimme rakentamaan erilaisia budjettiskenaarioita sekä valmistelemaan sopimuksia. Syksyn aikana hyvinvointialueen hallitus hyväksyi puite- ja palvelusopimuksemme.

## Hyvää yhteistyötä

Valmistelutyö sujui hyvässä yhteistyössä sekä kuntien että hyvinvointialueen virkamiesvalmistelijoiden kanssa. Pääsimme valmistelun ja päätök-

senteon aikana kunnan- ja kaupunginhallitusten sekä hyvinvointialueen hallituksen iltakouluun kertomaan sopimuksen taustoista ja avaamaan niitä. Ne olivat arvokkaita keskustelutilaisuuksia poliitikkojen kanssa.

Valmistelemiemme sopimusten tavoite on, että toimintamme on selkeää sekä hinnoittelu- että laatumielessä. Palveluiden yksityiskohdat on kirjoitettu liitetasolla palvelukuvauksiin, ja niiden valmistelua jatketaan kevään 2023 aikana. Näin pystymme huomioimaan myös hyvinvointialueen omat vastuut ja kuntien uudet tilaajan roolit, jotka ovat kevääseen mennessä selkiytyneet. On järkevää, että sopimuksia on mahdollista kehittää yhdessä jatkossakin.

## Hintojen nousu pohditutti

Elimme poikkeuksellisissa maailmantilanteissa valmistelutyön aikana, mistä johtuen tuotantokustannusten nousun ennustaminen oli haastavaa.

Sovimme kuntien ja hyvinvointialueen kanssa vuodelle 2023 kaksi hinnantarkastuspistettä, jotta pystymme seuraamaan hintojen kehittymistä eikä meidän tarvinnut hinnoitella palveluihimme isoa riskierointia.

Tiedostamme, että noin 30:lle omistaja-asiakkaallemme on tärkeää, että jokainen maksaa omasta palvelustaan eikä kata jonkun toisen asiakkaan palveluita tai kustannuksia. Tähän olemme vastanneet kehittämällä raportointiamme. Kehitystyö – joka jatkuu edelleen – tähtää luottamukseen ja läpinäkyvyyteen. Tarkoituksemme ei ole tehdä tulosta enempiä kuin omistajamme edellyttävät.

## Asiakastytyväisyys kasvoi

Vuoden aikana merkittävä onnistuminen oli se, että asiakastytyväisytytemme kasvoi edellisestä vuodesta selkeästi. Olemme viitenä vuonna kysyneet samalla menetelmällä tilaaja-asiakkailtamme Servican onnistumisesta, ja viime vuonna asiakastytyväisyydessä tapahtui harppaus ylöspäin. Positiivista kehittymistä tapahtui kaikkien palveluidemme osalta.

Asiakkaamme arvioivat erityisesti servicalaisten asiakaspalveluhenkisyys ja ammattitaidon erinomaiselle tasolle – se nousi näin korkealle nyt ensimmäisen kerran mittauksessa. Se oli hieno ja merkittävä asia myös työntekijöidemme kannalta, koska he palvelua toteuttavat asiakkaidemme arjessa.

## Palvelua tasapuolisesti

Vuoden varrella nousi välillä mieleen huoli, että ehdimmekö pitää olemassa olevista asiakkaistamme riittävän hyvää huolta, kun hyvinvointialueen valmistelutyö vei suuren huomion. Pyrimme kuitenkin palvelemaan kaikkia tasapuolisesti muutospöyristä huolimatta ja esihenkilömme kuulostelivat tarkalla korvalla kentän kuulumisia, eikä sieltä noussut esiin mitään huolestuttavaa.

Kaiken kaikkiaan on ollut mukava tehdä tätä valmistelutyötä – keskustelut kuntien ja hyvinvointialueen kanssa on käyty todella positiivisessa hengessä.

**Jaana Jaroma**  
Asiakkuusjohtaja



## Kehitystyö tähtää luottamukseen ja läpinäkyvyyteen.



## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa  
hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijajäännösty Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomioiminen  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022



# Strategiatyömme alkoi



Aloitimme strategiatyön viime vuoden 2022 marras-kuussa ja päivitetyn strategian on tarkoitus olla valmis huhtikuussa 2023. Työhön osallistettiin eri sidosryhmiä, kuten asiakkaitamme, omistajiamme, henkilöstöämme, hallituksemme, johtoryhmämme ja esimiehemme.

**Uuden strategian on** tarkoitus varmistaa yhtiön menestys pidemmällä aikavälillä. Pidämme tärkeänä strategian joustavaa muotoilua nopeasti muuttuvassa maailmassa ja teemme selkeän suunnitelman siitä, miten selviämme tulevista toimintaympäristön muutoksista ja haasteista.

Vuoden 2022 aikana hyödynsimme vielä aiempaa strategiaa ja tarkensimme siitä lähinnä asiakas- ja omistajaohjausta, jotta niiden ääni kuuluu. Lisäksi hioimme palvelurakennetta Servican sisällä siten, että se vastaa toimintakentän muutoksiin. Uutta strategiaa lähdimme miettimään tarkemmin vasta loppuvuodesta toimitusjohtajan vaihduttua. Kumppanina strategiatyömme läpiviennissä toimii

Talentree Oy. Yhdessä ulkopuolisen kumppanin kanssa varmistamme monipuolisen toimintamme nykypäivän ja tulevaisuuden tarkastelun.

## Gloaalit muutokset toimintaympäristössä työllistivät

Vuonna 2022 toimintaamme heijastui koronan ja Ukrainan sodan vaikutukset. Materiaalien, ja energian hinnannousut sekä erilaiset lisätyöt vaikuttivat merkittävästi kustannuksiimme. Selvisimme haasteista huolimatta hyvin niin taloudellisesti kuin toiminnallisestikin. Yhteistyö omistajien ja asiakkaiden kanssa nopeasti muuttuvissa tilanteissa oli sujuvaa.

Korona siivitti hankintojen ja logistiikan osalta yhteistoiminta-alueella (YTA) tehtävää yhteistyötä. Venäjän hyökkäys Ukrainaan puolestaan näkyi siten, että valmius-, turvallisuus- ja huoltovarmuusasiat nousivat vahvemmin esiin. Nämä haasteet työllistivät, mutta toisaalta olimme vahvempia aloittamaan hyvinvointialueen palveluiden toteuttamisen, kun huolto- ja toimintavarmuutta oli koepönnistetty jo aiemmin. Kaikesta huolimatta

## Uuden strategian on tarkoitus varmistaa yhtiön menestys pidemmällä aikavälillä.

henkilöstömme työtyytyväisyys säilyi hyvällä tasolla. Olemme onnistuneet parantamaan työnantajamielikuvaa ja tunnettuuttamme. Hakijamäärämme lisääntyi merkittävästi edeltävistä vuosista.

## Omistajasuhteemme muuttui

Omistajaohjaus on keskusteluttanut paljon, kun Pohjois-Savon hyvinvointialueen voimaantulon myötä omistajasuhteemme muuttui. Kuopion kaupunki ja Pohjois-Savon hyvinvointialue ovat pääomistajiamme, mutta suunnatun osakeannin jälkeen Kuopion kaupungin osuus omistajuudestamme tippui alle 50 prosenttiin ja siten muuttuimme tytäryhtiöstä osakkuusyhtiöksi.

Toimintatapaamme kuuluu myöskin se, että osallistamme ja kuulemme myös pienempiä omistajiamme. Haluamme toimia avoimesti ja pidämme osakaskokouksia kaksi kertaa vuodessa, jotta pystymme kuuntelemaan kaikkia osapuolia toimintamme kehittämisessä.

## Isoja sisäisiä muutoksia

Pohjois-Savon hyvinvointialueen ja muutamien kuntien tukipalveluiden haltuunoton valmistelun rinnalla kehitimme Servican normaalia toimintaa, jotta palvelut toimivat ja kehittämisideat tulevat huomioituiksi.

Muiden muutosten keskellä myös hallitus vaihtui kolmea jäsentä lukuun ottamatta: itse jatkoin puheenjohtajana, Merja Miettinen varapuheenjohtaja ja Petteri Ristikangas jäsenenä. Toisena isona sisäisenä muutoksena Mika Takkinen aloitti toimitusjohtajana eläköityneen Kirsi Kokkosen tilalla lokakuun alussa.

Muutoksista huolimatta saamme hyvällä yhteistyöllä omistajiemme ja asiakkaidemme kanssa sekä satsaamalla henkilöstömme hyvinvointiin tuotettua palvelut parhaalla mahdollisella tavalla jatkossakin.

## Irja Sokka

Hallituksen puheenjohtaja



## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastyytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijajäänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomioiminen  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristöavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastovisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022



# 3 Vastuullisuus



## VASTUULLINEN PALVELULIIKETOIMINTA

Asiakkaan turvallisuus ja terveys  
Asiakstarpeen mukainen palvelutuotanto  
Asiakkaan yksityisyyden suoja  
Hyvä julkisuuskuva



## HYVÄ TYÖPAIKKA JA TYÖNANTAJAMAINEN

Haluttu työpaikka  
Oikeudenmukainen henkilöstöpolitiikka, laadukas ja vuorovaikutteinen johtaminen  
Osaava, motivoitunut ja hyvinvoiva henkilöstö, joka kokee tekevänsä merkityksellistä työtä



## KESTÄVÄ TALOUS

Taloudellista hyötyä omistajille, henkilöstölle, tavarantoimittajille ja palvelunostajille sekä heidän työntekijöilleen, asiakkaille ja veronmaksajille



## YMPÄRISTÖVAIKUTUSTEN MINIMOINTI

Vedenkulutuksen, energiakäytön ja kuljetuspäästöjen vähentäminen  
Jätekuorman vähentäminen  
Optimaalinen logistiikka ja liikkuminen



## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastyytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijäänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomioiminen  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022





# Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua

Laatua tuotetaan kaikessa päivittäisessä tekemisessä. Tuotteiden ja palvelun laadusta vastaa ihan jokainen servicalainen. Toimintajärjestelmä helpottaa ja parantaa arkista työskentelyä. Servican toimintajärjestelmässä kuvataan Servican laatu-toiminnan kokonaisuutta ja sen avulla parannamme kykyämme täyttää asiakkaiden vaatimukset sekä saavuttaa asetetut tavoitteet. Toimintajärjestelmä auttaa myös erilaisista työkaluista

tullutta henkilöstöä toimimaan yhtenäisellä tavalla. Servican toimintajärjestelmä täyttää ISO 9001: 2015 - standardin vaatimukset.

## Servican toiminnan laatua arvioidaan sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla

Vuonna 2022 toimintaamme arvioitiin sekä sisäisen että ulkoisen auditoinnin keinoin. Auditoinneilla

### Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

	Sisäinen auditointi 2020	Ulkoinen auditointi 2020	Sisäinen auditointi 2021	Ulkoinen auditointi 2021	Sisäinen auditointi 2022	Ulkoinen auditointi 2022
<b>Auditaitavia kohteita</b>	14	27	17	11	19	12
<b>Positiiviset havainnot</b>	88	91	105	56	110	55
<b>Kehittämisehdotukset</b>	102	40	83	28	89	30
<b>Poikkeamat</b>	29	7	20	4	21	1
<b>Havainnot yhteensä</b>	233	165	225	99	238	98

### Sisällysluettelo

#### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

#### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyöt positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

#### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastyytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijäänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomioiminen  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

#### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

#### 5 SERVICAN VUOSI 2022

haluamme varmistaa, että palvelumme vastaa asiakastarpeeseen.

Auditointien tarkoituksena on varmentaa, että palvelusopimuksia, sovittuja toiminnan periaatteita, lainsäädännön asettamia velvoitteita ja Servican ohjeita sekä laatu-standardin ISO9001:2015 vaatimuksia noudatetaan. Auditointeja tehdään Servicassa vuosittain kaikissa palveluissa ja myös hallinnon tukipalveluissa auditointisuunnitelman mukaan.

Auditoinneilla haluamme varmistaa, että tekemisemme vastaa Servican toimintajärjestelmässä kuvattua toimintaa. Lisäksi auditointien tärkeänä tavoitteena on löytää hyviä toimintatapoja ja kehittämisehdotuksia, joita voidaan levittää myös muihin Servican toimipaikkoihin. Auditointi on myös vuoropuhelua, palautteen antamista ja toiminnan kehittämistä.

Servican sisäiset auditoinnit toteutuivat maaliskoukokuun aikana. Vuoden 2022 sisäisen auditoinnin teemana oli johtaminen ja esihenkilötyö. Auditointit saivat koulutusta ja kertausta ennen auditoinnin aloittamista. Sisäiset auditointit jalkautuivat pareittain toimipaikkoihin haastattelemaan toisia servicalaisia ja arvioimaan toiminnan laatua.

## Auditointi on myös vuoropuhelua, palautteen antamista ja toiminnan kehittämistä.



## Auditoijat tapasivat työstään ylpeitä servicalaisia

Inspecta Sertifiointi Oy:n auditoijat Liisa Niemi ja Liisa Rantakokko tutustuivat syyskuussa Servican toimintaan ja arvoivat, miten olemme toiminnassamme ISO 9001:2015 standardin mukaisesti onnistuneet. Kahden päivän aikana auditaitavia kohteita ja toimintoja oli yhteensä 12 kpl. Arvioijat kertoivat, että he kohtasivat avoimia ja työstään ylpeitä servicalaisia, joiden kanssa syntyi hyvää keskustelua. Auditoijat antoivat arvionsa sanallisesti ja raportin muodossa. Saimme paljon hyvää palautetta toiminnastamme ja toimintajärjestelmästä. Positiivisten palautteiden lisäksi saimme yhden lievän poikkeaman, johon lähdimme määrittelemään korjaavia toimenpiteitä. Arvioijien antamista kehitysehdotuksista olimme osan jo tunnistaneeet itsekkin, mutta oli hyvä saada myös uusia näkökulmia asioihin.

Auditoijat muistuttivat, että sitä mitä on jo tehty hyvin, kannattaa monistaa ja ottaa oppia etenkin muutostilanteissa.

- Kiitos laadukkaasta tekemisestä kuuluu kaikille servicalaisille ja se on yhdessä tehdyn työn tulosta, totesi Mika Takkinen auditoinnin päätöstilaisuudessa.





## Asko ja Tuula KYSin laitoshuollon auditointiparina

**KYSillä auditointia tehnyt** projektiasiantuntija Asko Mähönen kertoo että auditoinnit aloitettiin haastattelemalla laitoshuollon aluevastaavia Pirjo Rissasta ja Anne Voutilaista.

- Haastattelimme auditointiparini Tuula Ronkaisen kanssa heitä yhdessä ja tämä haastattelumalli vaikutti oikein toimivalta. Toinen aluevastaavista oli jo pidempään toiminut tehtävässään ja toinen vasta vähän aikaan sitten tehtävässä aloittanut. Ilmapiiri haastattelussa oli vapautunut ja opimme paljon laitoshuollon johtamiseen liittyvistä asioista.

Auditointi eteni röntgenyksikköön, jossa haastateltavina olivat palveluohjaaja Tanja Tirronen ja laitoshuoltaja Maija Siitonen. Tämän jälkeen seuraavana oli plastiikkakirurgian ja ihotautien osasto, jossa haastateltiin palveluohjaaja Taina Tolppasta ja laitoshuoltaja Tarja Heikkistä. Molemmissa yksiköissä tutustuttiin myös laitoshuollon käytössä oleviin tiloihin.

Haastattelut sujuivat kautta linjan hyvin ja sujuvasti. -Perjantaina kirjoitimme sitten auditointiraportit ja tallensimme ne IMSiin. Yhden poikkeama-raportinkin kirjoitimme, mutta vain yhden!

Asko kertoo, että hänen auditointiparinsa Tuula Ronkainen on auditoinnin konkari ja hän on vasta aloittelemassa auditoinnin uraa.

- Työskentelymalli, jossa auditointiparina ovat kokenut ja kokematon auditoinnikka, on hyvä. Kun auditointi pitää sisällään useampia haastatteluja, on aloittelevallakin auditoinnikalla mahdollisuus toimia pääauditoinnikkana viimeisissä haastatteluissa, ensin mallia kokeneemmalta katsottuaan. Tuulan kokemuksen ansiosta auditoinnit sujuivat joustavasti ja suunnitelluissa aikatauluissa pysyttiin. Positiivinen kokemus kaiken kaikkiaan uuden auditoinnikan näkökulmasta, toivottavasti auditointienkin, päättää Asko tyytyväisenä.

## Tuula ja Sasu kävivät auditoimassa ruokapalvelua Vehmersalmen koululla

Palvelupäällikkö Sasu Rissanen kertoi, että hän itse aika uutena servicalaisena lähestyi sisäistä auditointia loistavana mahdollisuutena tutustua muihin Servican tuottamiin palveluihin, toki unohtamatta itse auditoinnin päätarkoitusta.

Auditointi aloitettiin aluevastaava Anu Tuomaisen haastattelulla. -Minulla oli ilo seurata kokeneemman auditoinnikan Tuula Suhosen johtamaa rentoa keskustelua aihepiirien ympärillä. Servican laatutiimi oli valmistellut sisäiseen auditointiin valmiit kysymyskokonaisuudet, jotka toimivat pohjana auditointitapahtumalle, kertoo Sasu.

Auditointia jatkettiin haastattelemalla Vehmersalmen keittiön palveluvastaava Jenni Rossista ja samalla tutustuen keittiön toimintaan ja laitteisiin. Tutustumiskierroksen aikana tarkastettiin muun muassa eri osa-alueiden dokumentointeja, joita ruokapalvelun toiminoissakin on viranomaisten asettamana paljon (esimerkiksi lämpötilaseuranta).

Joitain pieniä huomioita kirjailtiin, mutta lyhyesti voi sanoa, että asiat ovat Vehmersalmella hyvässä kunnossa.

**Työskentelymalli, jossa auditointiparina ovat kokenut ja kokematon auditoinnikka, on hyvä.**

### Sisällysluettelo

#### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

#### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

#### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastyytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijäänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomioiminen  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristövaikutteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

#### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

#### 5 SERVICAN VUOSI 2022





# Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa

Servican varautuminen ja valmiussuunnittelu ottaa huomioon koko organisaation, sekä asiakkaiden ja toimintaympäristön tarpeet mahdollisissa häiriötilanteissa. Servican valmiussuunnittelua tehdään ja päivitetään jatkuvasti, jotta yrityksen toiminta olisi mahdollisimman varmalla pohjalla erilaisissa muuttuvissa tilanteissa. Varautuminen voidaan jakaa neljään eri osa-alueeseen: valmiussuunnittelu, viestintä häiriötilanteissa, harjoittelu ja koulutus sekä tiivis yhteistyö niin yrityksen sisällä kuin sen eri sidosryhmien kesken.

## Valmiussuunnitelmat päivittyvät jatkuvasti

Servican valmiussuunnittelu jakaantuu useampaan tasoon, joista koko organisaation valmiussuunnitelma toimii kattotason ohjeistuksena ja jakaantuu tarkempiin palvelukohtaisiin jatkuvuus-suunnitelmiin. Nämä jatkuvuussuunni-

telmat puolestaan jakaantuvat ohjeistuksiksi, joilla varmistetaan oikeat toimintamallit eri tilanteissa. Palvelukohtaisissa jatkuvuussuunnitelmissa on mietitty esimerkiksi ratkaisuja raaka-aineiden tai tuotteiden saatavuuden häiriöiden hallitsemiseksi, kuljetusten kriittisyysjärjestystä sekä varajärjestelmiä sähkökatkoksen tai muun vian estäessä laitteiden tai tietojärjestelmien käytön.

## Viestintä on tärkeä osa toimintaa erikoistilanteissa

Viestintä on tärkeä osa valmiussuunnittelua ja olennainen tukitoimi erityisesti häiriötilanteissa. Oikea-aikaisella, hyvin valmistetulla ja avoimella viestinnällä pystytään tukemaan koko organisaation toimintaa sekä turvaamaan jokaisen sidosryhmän tiedonsaanti palvelujen ja toimenpiteiden mahdollisista muutoksista. Servicassa on laadittu häiriö-

tilanteiden varalta erillinen viestintä-ohje, joka päivittyy yhdessä valmiussuunnitelmien mukana.

Jatkuvaa ja avointa viestintää pyritään lisäksi tehostamaan erikoistilanteiden aikana, jotta varmistetaan koko yrityksen henkilöstön tiedonsaannista. Sisäisen viestinnän kanavana Servicalla on käytössä intranet, sähköposti ja puhelimet. Kriisinhallintaryhmän viestintä ja mahdollinen koollekutsuminen tehdään SecApp- palvelun (ammattikäyttöön kehitetty kriittisen viestinnän ja hälyttämisen palvelu) kautta. Kriisiviestinnässä käytetään tarvittaessa myös Virve-puhelimia.

## Harjoittelua, koulutusta ja yhteistyötä

Servican varautumisen ylläpitoon kuuluvat myös jatkuva harjoittelu sekä ajanmukaiset koulutukset erikoistilanteiden osalta. Testaamme ja harjoitella säännöllisesti vaihtoehtoisten

viestintämenetelmien käyttöä. Toteutamme kuukausittain yhteyskokeilun, jossa ollaan viranomaisverkon kautta yhteydessä kaikkiin Servican toimipaikoihin, joissa Virve-puhelin on. Yhteyskokeilulla varmistetaan laitteiden ja puheryhmien toimivuus sekä harjoitellaan Virve-puhelimen käyttöä, jotta osaaminen pysyy yllä. Myös Secapp-palvelun toimivuutta testataan kuukausittain kriisinhallintaryhmän kesken. Poikkeuksellisia oloja varten kannattaa varautua myös kotona ja muistutamme Servican henkilöstöä kertaamaan oma toimista varautumista annettuja ohjeita (72 tuntia).

Servican varautumiseen kuuluu myös tiivis yhteistyö eri toimijoiden välillä ja osallistumme mm. valmiusharjoituksiin. Meille on tärkeää, että toimintaamme voi luottaa kaikissa mahdollisissa tilanteissa ja hyvällä varautumisella me haluamme varmistaa parhaan mahdollisen palvelukokonaisuuden tilanteesta riippumatta.



## Virven käyttöä kerrattiin ja harjoiteltiin

Servican Virve-puhelimien vastuukäyttäjille järjestettiin kaksi koulutusta, jossa kerrottiin Virven käyttötarkoituksesta, laitteen tekniikasta ja mihin sitä käytetään normaalioloissa. Lopuksi harjoiteltiin keskustelua eri puheryhmissä, jotta osallistuminen kuukausittaisiin yhteyskokeiluihin onnistuu tai osataan toimia oikein, kun kyseessä on tosiasiallinen häiriötilanne.

## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijajäänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomiointi  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristövaikutteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022



# Asiakastytyväisyys hyvällä tasolla

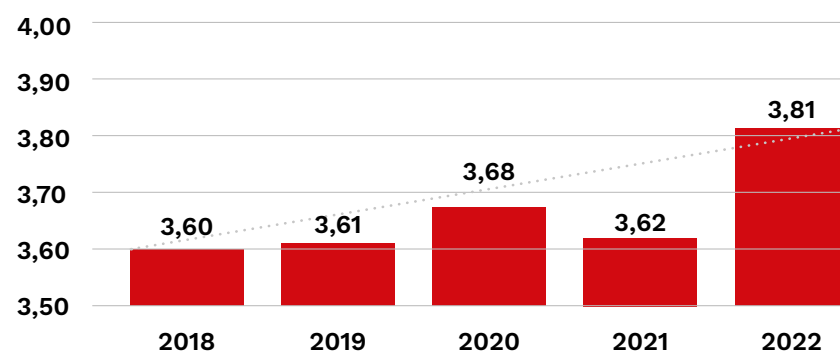


Vuosi 2022 oli varsin poikkeuksellinen kaikille julkisella sektorilla työskenteleville. Koko vuotta väritti valmistautuminen hyvinvointialueiden muodostumiseen ja kuntien uusien roolien hahmottamiseen. Tiivis asiakasyhteistyö oli edellytys uusiin tarpeisiin valmistautumisessa.

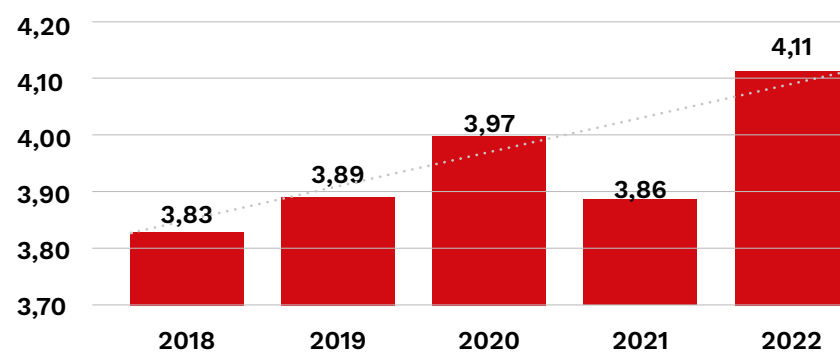
Servicalla on ollut tavoitteena asiakastytyväisyyden parantaminen. Vuoden 2021 tulos kuvasi tyytyväisyyttä koronapandemian aikana, jolloin tulos koki notkahduksen. Vuoden 2022 tulos näyttää erinomaisen suunnan, kun tulos parani merkittävästi edellisestä vuodesta ja trendi on jälleen positiivinen.

Tavoitteena on ollut erinomaisuus (4,0) ammattitaidossa ja palveluhenkisyydessä. Viime vuonna saavutimme tuon tavoitteen ja kehityssuunta näyttää hyvältä

## Kokonaistyytyväisyys



## Palveluhenkisyyden ja ammattitaito



## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijajäännös  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

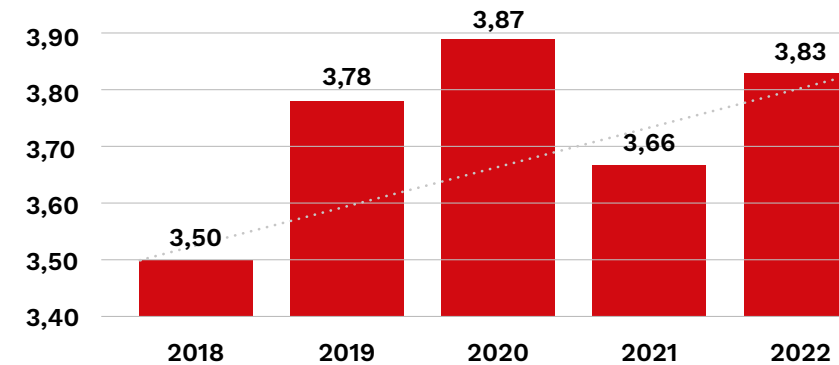
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomioiminen  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022

## Sopimuksenmukaisuus



Sopimuksenmukaisuudessa oli tavoitteena erinomainen tulos. Siihen ei vielä päästy, mutta kehittymisen suunta on nyt oikea.



## Asiakaspalautteet ja poikkeamat

Servican tavoitteena on ollut saada palautteita mahdollisimman kattavasti eri palveluistamme sekä kaikilta asiakasryhmiltä. Oheisista kaavioista näkyy palautteiden jakauma pääomistajien ja muiden asiakkaiden kesken. Palautteiden määrä väheni 18 % edellisestä vuodesta

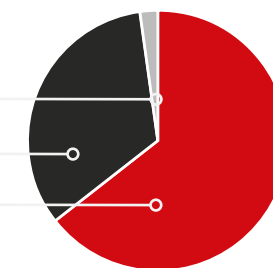
Vuonna 2022 saimme poikkeamia 55 kpl. Poikkeamien määrä laski edellisestä vuodesta 43 %. Kokonaisuutena poikkeamien osuus kaikista palautteista oli 7,3 %.

### Vuonna 2021 920 palautetta

Muut omistaja-asiakkaat 21 kpl

Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri 308 kpl

Kuopion kaupunki 591 kpl

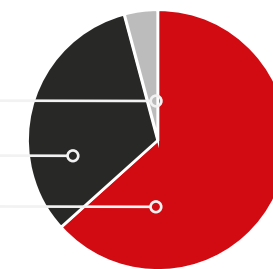


### Vuonna 2022 753 palautetta

Muut omistaja-asiakkaat 34 kpl

Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri 245 kpl

Kuopion kaupunki 474 kpl





# Vuoden 2022 asiakaspalvelijäänestys



**Ystävällinen,  
avulias,  
hymyilevä,  
palvelualtis ja  
niin edelleen**

**Paljon hienoja adjektiveja**, joilla asiakkaamme kuvasivat asiakaspalvelijäänestyksessä palkittuja servicalaisia.

Äänestyksessä suurimman äänimäärän sai **Matti-Pekka Liukkonen** Hatsalan koulun kiinteistön-hoidosta. Kunniamaininnoilla palkittiin toimisto-sihtööri **Johanna Rissanen**, palveluvastaava **Merja Ahonen** Hatsalan koulun ruokapalveluista ja **Päivi Kantanen** KYSin laitoshuollosta.

Vuoden asiakaspalvelija Matti-Pekka Liukkonen totesi:

-Päivittäisessä työssäni asiakkaitani ovat koulun henkilökunta kokonaisuudessaan ja koen, että työssäni on tärkeää toteuttaa heidän tarvitseman-

sa palvelut nopeasti ja laadukkaasti sekä pitää heidät ajan tasalla tilanteesta.

Sosiaaliselle ja perusluonteeltaan auttavaiselle Matti-Pekalle asiakaspalvelu on helppoa ja luontevaa.

-Ei siinä mitään taikatemppuja tarvita, ihan oma-nsenäni toimin. Hyvillä käytöstavoilla ja kun toimii tasapuolisesti asiakkaita kohtaan, niin pärjää hyvin. Onnistumisen tunnetta saan siitä, kun saan palveltua asiakkaan nopeasti ja asiakkaasta näkyy tyytyväisyys tekemääni työhön.

Ihan mahtavia persoonia, jotka kaikki palvelevat asiakkaita ammattitaidolla ja omalla persoonallaan.

## Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta



Rekisterinpitäjän on toteutettava tarvittavat tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla voidaan varmistaa ja osoittaa, että henkilötietojen ja käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta. Servicassa tavoitteenamme on henkilöstön osaamisen varmistaminen tietosuojaan ja tietoturvaan liittyen mm. koulutuksilla, tiedottamisella sekä ohjeistuksen lisäämisellä ja dokumentointia kehittämällä.

Servicassa toimii tietosuoja- ja tietoturvyöryhmä, jota johtaa tietosuojavastaava. Ryhmä käsittelee, kommentoi, antaa lausuntoja sekä hyväksyy tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä ohjeita, linjauksia ja asioita sekä käsittelee merkittävät tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät poikkeamat. Ryhmän tavoitteena on kehittää ja edistää Servican tietoturva- ja tietosuojayön toteutumista. Ryhmässä on jäseninä tietosuojavastaavan lisäksi tietohallintojohtaja ja edustajat jokaiselta liiketoiminta-alueelta sekä asiakkuusjohtaja tarvittaessa. Työryhmä kokoontui vuoden 2022 aikana neljä kertaa.

Vuonna 2022 otimme käyttöön selainkäyttöisen tietoturvan ja tietosuojan koulutus-alustan. Sen käyttöä laajennettiin vuoden edetessä ja tullaan edelleen laajentamaan portaittain.

Tietojenkalastelut sähköpostin välityksellä lisääntyivät vuoden 2022 aikana. Huijaus-yrityksiä tuli myös meidän henkilöstöllemme sähköpostilla, mutta niistä ei kuitenkaan aiheutunut meillä tietoturvan vaarantumista.

Olimme lokakuussa mukana valtakunnallisella DigiTurvaviikolla Servican digiturva-teolla: "Tiedotamme ja opastamme viikon aikana henkilöstöä tietoturvallisiin tapoihin kirjautua palveluihin". Viikon aikana julkaisimme päivittäin teemaan liittyviä tiedotteita intranetissä.



Osallistuimme marraskuussa 2022 Digi- ja väestötietoviraston digitaalisen turvallisuuden Taisto-harjoitukseen ensimmäistä kertaa. Tämä harjoitus osoittautui meille erittäin hyödylliseksi ja samalla havaitsimme digiturvan kehittämiskohteita.

Joulukuun 2022 alussa valmistui yhteistyössä Istekki Oy:n kanssa tietoturvan kypsyystason arviointi, jossa hyödynsimme Traficom:n kyberturvallisuuskeskuksen kybermittari työkalua. Saimme sen avulla selkeitä ja hyviä toimenpidesuosituksia, joita olemme jo alkaneet toteuttamaan.

### Sisällysluettelo

#### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

#### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

#### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijäänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomiointi  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastovisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

#### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

#### 5 SERVICAN VUOSI 2022





**Haluamme pitää ihmiset työelämässä mukana heidän työkykynsä huomioiden.**

# Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Pohjois-Savon hyvinvointialueen voimaantulo näkyi henkilöstöhallinnossamme valmistautumisena ottaa vastaan merkittävä määrä uutta henkilöstöä.

Valmistautuminen oli erityisesti palkkahallinnolle iso ponnistus, jotta yhtiöllämme oli edellytykset ottaa vastaan 400 uutta työntekijää. Hallinnollisen pohjatyön määrä oli merkittävä, jotta uuden henkilöstön työsuhteet jatkuivat entisillä työsuhte-  
eduilla, työehtosopimuksilla ja palkoilla. Järjestimme myös viime vuoden aikana uusille servicalaisille työterveyshuollonpalvelut.

## Vauhdikas rekrytoinnin vuosi

Hyvinvointialueen voimaantulon aiheuttamat henkilöstösiirrot hoidettiin juridisista syistä siten, että kunta luovutti ensin siirtyvän henkilöstönsä hyvinvointialueelle ja sen jälkeen hyvinvointialue liikkeenluovutuksella Servicalle. Saimme vuoden

aikana arvokasta tukea hyvinvointialueen valmistelulta virkamiehiltä, yhteistyö oli erittäin hyvää ja rakentavaa. Yhteistuumin ja maltilla onnistuimme viemään kiperissäkin paikoissa asioita eteenpäin.

Vuosi 2022 oli muiltakin osin vauhdikas rekrytoinnin vuosi. Henkilöstöhallintoomme lisättiin resursseja, jotta pystyimme palvelemaan koko Pohjois-Savoa aiemman Kuopion alueen sijasta. Alueelle rekrytoitiin vuoden aikana merkittävästi uutta väkeä. Palkkasimme 184 henkilöä vakituiseen työsuhteeseen, 145 määräaikaista työntekijää ja kesäksi 170 kesätyöntekijää. Lisäksi meiltä eläköityi noin 60 henkilöä, joiden tilalle tehtiin korvausrekrytointeja.

## Työ koetaan merkitykselliseksi

On ollut mukava huomata, että vaikka muutos oli etenkin siirtyvälle henkilöstölle pelottava, monet näkivät siinä myös hyviä puolia. Tukipalvelut ovat ydintekemistämme ja meillä on tarjota alan ammattilaisille asianmukaiset työvälineet, modernit järjestelmät, koulutusmahdollisuudet sekä erilaisia urapolkuja. Työntekijät pääsevät meillä kehittymään ammatillisesti ja työhön on mahdollista saada myös joustoja esimerkiksi työkiertojen avulla.

Henkilöstökyselyn perusteella henkilöstömme kokee työn Servicalla merkitykselliseksi. Työntekijät saavat tuottaa palvelua kuntalaisille ja kaupunkilaisille sekä kohdata asiakkaita sadoissa kohteissamme. Etenemismahdollisuudet ovat myös hyvät: esihenkilöomme nousevat pääsääntöisesti omista riveistämme. Henkilöstö pääsee halutessaan lisäksi osallistumaan toimintamme kehittämiseen ja työehdot ovat varsin vetovoimaiset pitkin kesälomineen.

## Työkykykoordinaattori tarjoaa tukea

Vuoden 2022 aikana teimme paljon työtä Servican tunnettavuuden lisäämiseksi muun muassa oppilaitosyhteistyön ja uusien rekrytointikanavien,

kuten sosiaalisen median, kautta. Hyödynsimme myös muita uusia väyliä, jotta maahanmuuttajat ja omaa alaansa etsivät henkilöt löytäisivät Servicalle. Rekrytoinnin lisäksi toinen toiminnan kärkemme viime vuoden aikana oli työhyvinvointijohtaminen. Rekrytoimme henkilöstöhallintoon työkykykoordinaattorin, joka tarjoaa esihenkilöille tukea haastavissa työkykyjohtamisen tilanteissa. Haluamme pitää ihmiset työelämässä mukana heidän työkykynsä huomioiden.

Vuoden lopussa järjestimme kauan odotetun henkilöstöjuhlan 10-vuotisen taipaleemme kunniaksi. Koronan takia henkilöstötapatumia ei ole voitu järjestää kahteen vuoteen, joten juhlaan haluttiin panostaa enemmän kuin tavallisesti.

Servicalaisille ruoka on tärkeä osa arkea jota arvostetaan, joten tarjosimme juhlassa laadukasta ruokaa juomineen. Tunnelma juhlassa oli välitön ja rento, ja illan kruunasi Kaija Koon esitys, joka osui naisvaltaisen henkilöstömme keskuudessa nappiin.

**Kaisa Kauppinen**  
Henkilöstöjohtaja

## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastyytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijäänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomiointi  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristövaikutteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022





# Toukokuussa juhlimme yhdessä 10-vuotiasta Servicaa

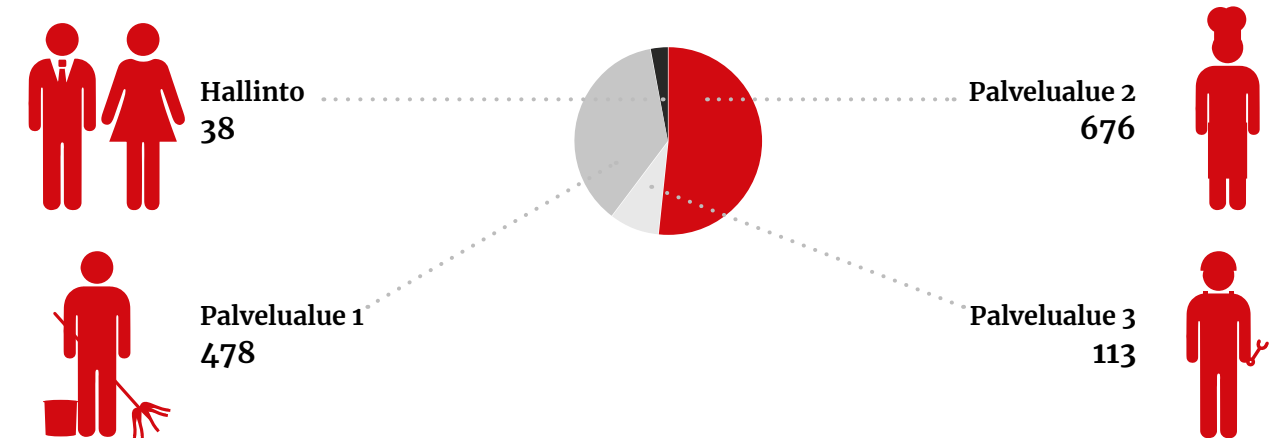


## Työntekijöitä

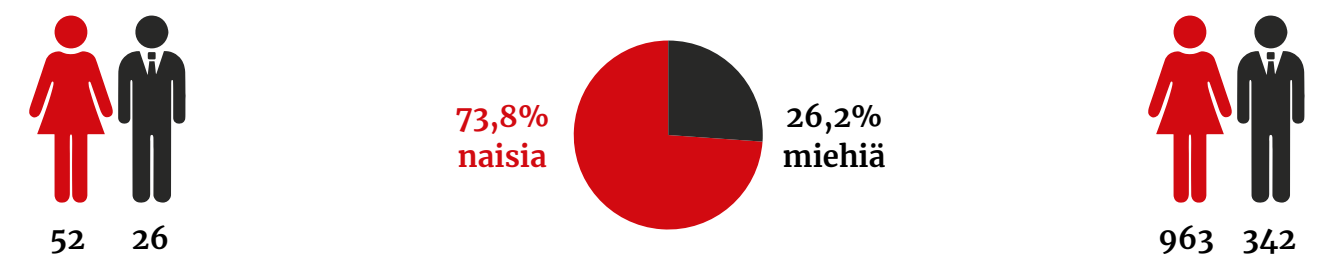


Vuonna 2022 vakinaisen henkilöstön keski-ikä oli 47,09 vuotta. Suurin ikäryhmä oli 55-59-vuotiaat, joita oli 19,54 % vakituisesta henkilöstöstä. Vuonna 2022 sairauspoissaoloja oli keskimääräisesti 21,42 kalenteripäivää/työntekijä.

## Henkilöstön jakautuminen alueittain



## Henkilöstön rakenne ammattiaseman ja sukupuolen mukaan luokiteltuna



78 (esihenkilöitä on 5,98 % koko henk. määrästä. Esihenkilöistä 66,67 % naisia ja 33,33 % miehiä.)

Henkilöstöä yht. 1 305; 963 naista (73,80 %) ja 342 miestä (26,20 %)

## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyöt positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastyytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijäänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomiointi  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötoivoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022



# Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

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

Huomioimme vastuullisuuden toimisamme ja haluamme rakentaa kestävää yrityskulttuuria niin nyt kuin tulevaisuudessaakin. Servican kyvykyys huolehtia sosiaalisesta- ja ympäristövastuusta on liitännäinen yhtiön taloudelliseen kannattavaan suorituskykyyn. Vastuullisen taloudellisen toiminnan ja raportoinnin tavoitteena Servicassa on lisätä yhtiön toiminnan läpinäkyvyyttä kaikissa toiminnoissa ja kaikille sidosryhmille. Riskienhallinta ja riskien vähentäminen sekä hyvät hallintokäytännöt ovat osa työtämme, jolla varmistamme liike-toimintamme vastuullisuuden niin taloudellisesti kuin operatiivisestikin.

## Vakavaraisuuden eteen tehty työ kantaa hedelmää

Hyvin hoidetulla riskienhallinnalla ja hyvillä hallintokäytännöillä pyrimme vähentämään yllätyksiä, lisäämään taloudellista vakautta sekä parantamaan arviointitarkkuutta yhtiön kannattavuuden kehittämisestä lainsäädännöllistä viitekehystä unohtamatta. Vallitsevissa olosuhteissa on korostunut Servican vakavaraisuuden eteen tehty vastuullinen, suunnitelmallinen ja pitkäjänteinen työ.

## Vastuullisuutta myös investoinneissa

Jatkamme vastuullisuustavoitteidemme parissa tekemäämme työtä ja pyrimme

huomioimaan kaikkien liiketoiminta-alueidemme vaihtelevat ja muuttuvat tarpeet. Tulevat investointiratkaisumme tulevat keskittymään esimerkiksi vastuullisiin ja edistyskellisiin laite- ja ruokateknologioihin, prosessikehitykseen ja tietojärjestelmiin. Kiinnitämme jatkuvasti huomiota tuotanto- ja materiaalitehokkuuteemme, joilla voimme myös tuottaa lisäarvoa omistajillemme ja ympäröivälle yhteiskunnalle.

## Verojalanjälki vuonna 2022

Servica Oy on täysin suomalainen yhtiö, jonka osakkeet omistavat suomalaiset yhteisöt / yritykset. Servica maksaa kaikki suorat ja välilliset veronsa Suomeen. Servica on omalla toiminta-alueellaan merkittävä työllistäjä, kun otetaan huomioon koko toiminta ja niin välilliset kuin välittömätkin palveluketjut. Sopeutuminen vallitsevaan lainsäädäntöön ja säädösympäristöön määrittelee vastuullista ja taloudellisesti kestävää liiketoimintaamme.

Servican veronjalanjälki vuonna 2022 oli yhteensä 23,6 M€. Tästä yrityksen maksamien verojen osuus oli 9,8 M€, henkilöstöön liittyviä veroluonteisia maksuja oli 7,9 M€ ja työntekijöiden ennakonpidätyksiä 5,9 M€. Servican maksamista veroista 9,6 M€ oli arvonlisäveroa.

## Servican verojalanjälki vuonna 2022 oli yhteensä yli 23 M€



### Suoriteperusteiset henkilöstöön liittyvät lakisääteiset maksut

Tyel-maksut  
(työnantajan osuus)  
6 255 259 €

Työttömyysvakuutusmaksut  
(työnantajan osuus)  
732 932 €

Tapaturmavakuutusmaksut,  
ryhmähenkivakuutusmaksut  
ja muut sivukulut  
391 064 €

Työnantajan  
sairasvakuutusmaksu  
497 902 €

**Yhteensä 7 877 156 €**

### Palkoista pidätetyt ennakonpidätykset

Ennakonpidätykset  
5 853 534 €

**Yhteensä 5 853 534 €**

### Maksetut verot

Arvonlisävero  
9 612 240 €

Tuloverot  
228 192 €

**Yhteensä 9 840 432 €**

## Taloudellinen vuosi 2022

- Servican toiminta niin normaali- kuin poikkeusoloissa mitattiin niin palveluiden saatavuudessa, jatkuvuudessa, riittävyudessa kuin kannattavassa tuottavuudessaakin.
- Koko yhtiön tulokseen vaikuttivat toimintaympäristön voimakkaat muutokset niin Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalveluiden käyttöönoton kuin maailmantilanteen tuomien haasteiden muodossa.
- Ukrainan sota hankaloitti tavaroiden saatavuuden ja kustannusten ennakkointia. Samoin korona vaikutti vuoden 2022 aikana palvelutuotannon järjestelyihin ja henkilöstön käyttöön.
- Vuosi 2022 oli Servica Oy:n neljäs palvelutuotantovuosi. Vuoden 2022 liikevaihto oli 105,7 M€ (tavoite 105,0 M€), joka oli 0,7 % parempi kuin toimintavuodelle asetettu tavoite.
- Yhtiön vuoden 2022 liikevoitto oli 1,9 M€ (tavoite 2,3 M€). Yhtiön voitto ennen tilinpäätössiirtoja ja tuloveroja oli 1,5 M€. Tilikauden tuloverot olivat noin 0,2 M€ ja poistoeron muutos noin 0,5 M€, jolloin tilikauden voitoksi muodostui 0,8 M€.

## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastyytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijäänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomioiminen  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022



# Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

- | Korona vaikutti vuoden aikana palvelutuotannon järjestelyihin ja henkilöstön käyttöön. Ukrainan sota hankaloitti tavaroiden saatavuuden ja kustannusten ennakkointia. Pystyimme kuitenkin pitämään palveluidemme hinnoittelun samalla tasolla koko vuoden ajan. Poikkeuksellisen toimintaympäristön vuoksi panostimme myös erityisesti varautumiseen ja huoltovarmuuteen liittyviin asioihin entistä enemmän.
- | Vuoden 2022 aikana Servica pystyi vakiinnuttamaan toimintaansa varautumisen materiaalogistiikan kumppanina itäisellä yhteistoiminta- eli YTA-alueella, joka on korvannut entisen KYSin erityisvastuualueen (ERVA).
- | Loppuvuodesta käynnistettiin pilotti materiaalsen varautumisen ja hankinnan kehittämiseksi YTA-alueella.

## Taloudelliset tunnusluvut 2022

Liikevaihto	105 738 t€
Liikevoitto %	1,8 %
Oman pääoman tuotto-%	7,2 %
Suhteellinen velkaantuneisuus-%	24,2 %
Omavaraisuusaste	46,1 %
Maksuvalmius/Quick ratio	1,2

## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastyytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijäänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomiointi  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022

## Taloudellisen hyödyn jakautuminen 2022



Liikevaihto 105 738 456 €

Muut tuotot 605 329 €

Toimittajat, palvelut ja tavarat 45 476 637 €

Henkilöstö (1326 hlöä) 45 563 938 €

Investoinnit (poistot) 3 424 736 €

Tuloerot 228 192 €

Rahoituskulut 363 554 €

Kehittämiseen  
2 384 334 €





# Ympäristövaikutusten huomioiminen

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



## Servican ympäristö lupaus

- | Olemme sitoutuneet omistaja-asiakkaidemme ympäristötavoitteisiin sekä luoneet omat tavoitteemme ja mittarit. Sitoudumme ympäristövaikutusten vähentämiseen jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti ja noudatamme ympäristölainsäädännön vaatimuksia.
- | Asiakkaiden tiloissa työskennellessämme tuemme asiakkaitamme ottamaan ympäristönäkökohdat huomioon.
- | Käytämme palvelutuotannossamme raaka-aineita, vettä ja energiaa vastuullisesti sekä tehokkaasti.
- | Arvioimme kriittisesti kemikaalien tarpeellisuutta toiminnassamme ja käsittelemme niitä huolellisesti ohjeita noudattaen.
- | Koulutamme henkilöstöämme ympäristömyönteiseen toimintakulttuuriin ja lisäämme henkilöstömme tietoutta ympäristöasioissa.

## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastyytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijäänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomioiminen  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022

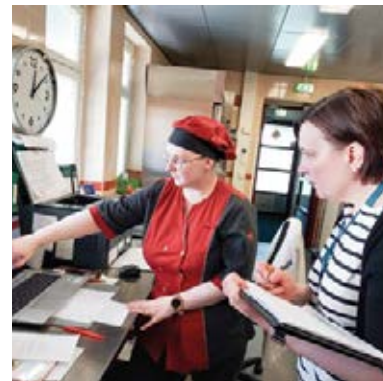


# Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötavoitteet

Servicalle myönnettiin 25.5.2022 Ekokompassi-  
ympäristöjärjestelmän sertifikaatti ympäristöasioiden  
hoitamisesta ja kehittämisestä Ekokompassiympäristö-  
järjestelmän mukaisesti.

Kolmepäiväisissä katselmuksissa käytiin läpi kaikki Servican palvelut ja kohteina olivat Harjulan sairaala, Haapaniemen koulu, KYS ja keskusvarasto. Ekokompassi-auditoina toimi Anneli Ollilainen Visiannesta, joka tarkisti, että Ekokompassin 10 kriteeriä toteutuivat Servican toiminnassa. Auditointiraportilla todettiin, että kaikilla palveluilla on olemassa hyviä ja toimivia ympäristöasioihin vaikuttavia toimintoja. Auditointiin osallistui kohteiden henkilöstöä sekä Servican ympäristötiimi, johon kuuluu ympäristövastaava ja palveluittain nimetyt ympäristötiimiläiset.

Sertifikaatin mukaisen toiminnan ja laadittujen tavoitteiden toteutusta seurataan Servicassa säännöllisesti. Tavoitteita ympäristövaikutusten vähentämiseksi päivitetään vuosittain.



## PALVELU

### Laitoshuolto

## TAVOITTEET

Ylläpitopuhdistuksessa käytetään aina kun mahdollista Joutsen-merkittyjä ja hajustamattomia pesuaineita.

Käytetään sellaisia menetelmiä ja välineitä, jolloin kemikaaleja tarvitaan mahdollisimman vähän.

Pyritään minimoimaan laitoshuollossa syntyvän jätteen määrää. Hyödynnetään kestop tuotteita silloin kun se on mahdollista.

### Välinehuolto

Veden- ja sähkönkulutuksen vähentäminen

Kemikaalien turhan käytön vähentäminen

### Ruokapalvelut

Ruokahävikin vähentäminen

Suunnitelma hävikin seurannan laajentamisesta

Ruokalistan hiilijalanjäljen pienentäminen

### Kiinteistöpalvelut

Lajittelemattoman ja sekajätteen määrän väheneminen.

Kemikaalihallinnan ja käyttöturvallisuuden parantaminen

Järkevöitetään ja tehostetaan työmaiden materiaalitöitä

### Logistiikkapalvelut

Kustannustehokas ja ekologinen kuljettaminen

Toimitusten optimointi

Ympäristökriteerit otetaan huomioon hankinnoissa

### Hallinto- ja toimistopalvelut

Lisätään henkilöstön ympäristötietoisuutta ja luodaan vastuullista yritysmielikuvaa

Suositaan ympäristöystävällisiä kulkuvälineitä ja vähennetään autolla liikkumista

Otetaan käyttöön sähköä säästävät toimitilat, työvälineet ja toimintamallit



## Yhteistyötä ympäristöasioissa

**Servica palvelee KYS** Puijon sairaalaa laajasti jätteenkäsittelyn ja siihen liittyvien oheistoimintojen osalta. Tässä toiminnassa Servicaa ohjaa yrityksen oma ympäristölupaus, KYSin ohjeistukset sekä yleiset ympäristölainsäädännön asettamat raamit. Servican KYS Puijon sairaalalle tuottamat jätteenkäsittelyn palvelut voidaan jakaa karkeasti sairaalajätteen ja tavanomaisen jätteen sekä ruokapohjaisen biojätteen käsittelyyn. Nämä hoituvat osaavan henkilöstön, KYSin

jätekeskuksen sekä ruokapalvelut tarjoavan Ison-Bertan toimesta.

Servican KYSille tuottamat jätteenkeruun ja -käsittelyn palvelut jalkautetaan asiakasrajapintaan osastoilla ja materiaali kulkee ulos jatkuvasti kehittyvän jätekeskuksen ja jätesillan kautta. Palveluesihenkilö Jouko Nyssönen näkee kokonaisvaltaisen palvelun olevan avainasemassa ja siinä on otettava huomioon eri sairaalaosastojen tarpeet ja tavoitteet.

- Me toimimme tarkasti sairaanhoitopiirin jäteohjeiden mukaan ja saatu tieto jalkautetaan osastoilla toimiville laitoshuoltajille. Jätteet kerätään osastoilla ja kuljetetaan pois 660 litran vetoisilla jätteenaukuilla sekä osin myös alipaineella toimivan jäteputken avulla. Nyssönen kertoo. Meille on hyvin tärkeää, että jätteet liikkuvat nopeasti pois osastoilta, koska toimitaan erityistä puhtautta vaativassa sairaalaympäristössä. Tässä suhteessa meillä on hyvin

toimiva systeemi ja yhteistyö niin sairaanhoitopiirin kuin alihankkijoiden kanssa, Nyssönen summaa. Jätesiltaan saapuvat osastoilta syntypaikoillaan lajitellut jätteet erotellaan niiden tyypin mukaan ja jätesillasta ne lähtevät jätehuoltoyhtiön keräämänä jatkokäsittelyyn.

Ison-Bertan tuotantoesihenkilö Risto Lojonen kertoo, että ruokapalvelujen tuottamat biojätteet kootaan eri työyksiköistä alipaineella toimi-

van Ekosir-järjestelmän kautta jätekeskukselle asennettuun biojätekonttiin. Ison-Bertan toiminnan myötä on voitu havaita, että esim. ruokahävikkiä syntyy nykyisin vähemmän, kun kaikki annokset tehdään keskitetysti ja tarkkojen potilaskohtaisten tilausten mukaan. Ruokapalveluista syntyvät muut hyötyjakeet kuten pahvi, metalli ja lasi kerätään ja lajitellaan erikseen.



## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijäänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomiointi  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022





# Isossa-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen

Servican keskuskeittiö Isossa-Bertassa kirjataan tarkasti kaikki ruokahävikki ja hävikin minimointiin keskitytään lähtökohtaisesti jo ruoan tilaamisessa ja jakelussa. Vaikka ruoan raaka-aineiden hankinnassa, valmistuksessa tai varastoinnissa hävikkiä syntyy minimaalisesti, sitä syntyy kuitenkin päivittäin vaihtuvan potilasmäärän takia ruoka-annosten tilaamisessa ja jakelussa.

## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastyytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijajäännöstys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomioiminen  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022

Ruokahävikkiin kiinnitetään tarkkaa huomiota siihen keskittyvän kehittämishankkeen muodossa. KYSin asiakkuuspäällikkö Niina Kela-Korhonen ja ravitsemispäällikkö Laura Rantalainen vetivät ruokahävikin hallintaan keskittyvää hanketta ja kehittivät samalla KYSin ruokatilausprosessia Servican kanssa yhteistyössä. Hankkeen päätavoitteena on pyrkiä puolittamaan syntynyt ruokahävikki vuoteen 2030 mennessä. Tämä tavoite on asetettu vastaamaan WHO:n vastaavaa tavoitetta. Hanke on osa Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin laatimaa ympäristövastuuohjelmaa, ja sen avulla tähdätään kestäväan kehitykseen, jatkuvaan toiminnan parantamiseen sekä resurssiinsaaseen raaka-aineiden ja materiaalien käyttöön.

## KYSin ja Ison-Bertan toiminnassa vähäiseenkin ruokahävikkiin suhtaudutaan vakavasti.

Hävikki lisää turhia kustannuksia ja on vastoin kestäväan kehityksen tavoitteita. Koska ruoan tilaaja on vastuussa tilauksista ja niiden ajan tasaisuudesta, hankkeessa selvitetään keinoja, kuinka ruokatilauksiin liittyvä hävikki voitaisiin minimoida. Ison-Bertan tuotantoesimies Sara Kärnä ohjaa päivittäistä ruoan valmistusta sekä kirjaa hankkeen vaatimusten mukaisesti kaiken syntyvän ruokahävikin. Hävikin mittaaminen on aloitettu heti hankkeen alussa ja sitä on räätälöity vastaamaan Ison-Bertan tarpeita.

- Mittauksessa eräs tärkeä vaihe on poimia tuotannonohjauksesta kaikki erityyppiset ruoka-annokset ja ruokavaliot omiksi seurattaviksi kokonaisuuksiksi, ja näitä seuraamalla kirjattava ylös kaikki palautuvat tai hävikkiin menevät annokset. Näin voimme seurata yksittäisiä hävikin aiheuttajia tarkemmin, Kärnä kertoo.

Ison-Bertan ruokalista kiertää viiden viikon sykleissä, mikä tarkoittaa, että eri valmistusmääriin voidaan puuttua tarkemmin joka kerta listan päättyessä. Näin optimointia pystytään tekemään

jatkuvasti kehittäen.

- Kouluille valmistettavien ruokien yhteydessä päästään todella tarkasti minimoimaan hävikkiä, koska muuttuvia tekijöitä on vähemmän, kuin mitä potilasruokailussa. Sairaalaympäristössä tilanteet ja yksittäisten ruokien tarpeet vaihtelevat erittäin paljon mikä puolestaan tekee ennustamisen ja reagoinnin vaikeaksi, Kärnä kuvailee.



Potilasruokailun hävikin vähentämiseksi on kuitenkin tehty määrätietoisesti työtä ja kehitetty mm. annosateriavalikoimaa, joiden avulla ruoan tarkempi tilaaminen osastoille on entistä helpompaa tilanteiden muuttuessa.

- Isossa-Bertassa kaikki työntekijät toimivat hävikin minimoimiseksi, ja me haluamme keskittyä niin kulujen säästämiseen kuin turhan työn vähentämiseen sekä tukea kaikessa työssämme kestäväan kehityksen periaatteita, Kärnä summaa.

Niina Kela-Korhonen näkee nykyisen jatkuvan mittaamisen tuovan tarkkuutta toimintaan, joka vastaa hienosti ruokahävikin hallinnan tavoitteiden saavuttamisen seuraamista.

- Tulevaisuudessa hyvinvointialueen perustamisen kautta syntyvien muutoksien takia tulee resurssi-vauteen tähtäävät suunnitelmat laatia siten, että niissä voidaan hyödyntää jo nyt tehtyä pohjatyötä sekä soveltaa nykyisiä toimintamalleja, Kela-Korhonen kaavailee. Sairaanhoitopiirin ympäristöohjelman tavoite mukailee WHO:n tavoitetta, mutta Kela-Korhosen mukaan tarkoitus on saavuttaa hävikin puoliintuminen jo ennen 2030 asetettua rajapyykkiä.

- Ruokahävikki on erittäin tärkeä asia huomioida myös sen taloudellisen haittavaikutuksen ja kustannuksien takia. Tulevien organisaatiomuutosten johdosta kaikki tarvittavat resurssit on otettava huomioon ja pyrittävä sitouttamaan kaikki osapuolet niin suunnittelun, toteutuksen kuin tiedonkeruun tasolla, Kela-Korhonen sanoo.

- Servican kanssa luotu todella hyvä ja tiivis yhteistyö tarjoaa meille mahdollisuudet erittäin tarkkaan ja seikkaperäiseen ruokapalvelujen suunnitteluun ja antaa hyvät eväät ruokahävikin minimointiin, nyt ja tulevaisuudessa, Kela-Korhonen summaa.





## Raaka-aineet osa vastuullisuutta

**Olemme toimittaneet Kuopion** kaupungille tunnuslukuja Resurssiviisaus-ohjelmaan lähialueen raaka-aineiden käytöstä vuodesta 2018 saakka. Hankintakilpailutuksissa olemme pystyneet huomioimaan alueellisten toimijoiden osallistumisen hankintoihin ja tätä kautta saaneet hyviä yhteistyökumppaneita lähitoimittajista eri tuoteryhmiin. Suurimmat lähialueen toimittajien tuoteryhmät ovat lihatuotteet, leipä, marjat sekä perunat.

Teemme lähialueen toimijoiden kanssa yhteistyötä tuotekehityksessä ja tätä kautta olemme saaneet alueelta toimijan, joka mahdollistaa kypsien lihatuotteiden toimittamisen toimipaikoille. Kotimaisuus kaikista käyttämistämme raaka-aineista on 70 %. Lihat ja lihavalmistet sekä maitotaloustuotteet ovat 100 % kotimaisia sekä tuore leipä ja leipomotuotteet 99 %.

### Sisällysluettelo

#### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

#### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

#### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastyytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijäänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomioiminen  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristövaikutteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

#### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

#### 5 SERVICAN VUOSI 2022

## Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille

Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille -hankkeessa kehitettiin päiväkotij- ja kouluruokaa ilmastokestävämmäksi Kuopion kaupungin ja Servican yhteistyönä.

**Ilmastoviikolla 29.8. - 2.9.** tuttua ruokalistaa oli hieman muokattu ja tarjolla oli pienen hiilijalanjäljen ruokia myös kiertävän ruokalistan ulkopuolelta. Teemaviikon ruuat olivat lähtökohtaisesti melko pieni-päästöisiä: palkokasveja, kalaa, broileri- ja kalkkunaruoikia. Kasvisruokien osuutta lisättiin kaupungin ilmastotavoitteiden mukaisesti ja myös kasvisruokapäivinä on kaksi ruokavaihtoehtoa.

Kouluilla otettiin käyttöön **Ilmastoviksu valinta** -merkintä aterioille, joiden hiilijalanjälki on keskimääräistä pienempi. Teemaviikolla lähes kaikilla aterioilla oli Ilmastoviksu valinta -merkki tai ne ovat sitä hyvin lähellä. Teemaviikolla kouluilla oli myös esillä aiheeseen liittyvää materiaalia, joka kannustaa keskustelemaan ja miettimään yhdessä hyviä valintoja.

Koulujen ruokalinjastoissa esillä olevat Ilmastoviksu valinta - ja Lähellä tuotettua -merkit on toteutettu koululaisille järjestetyn piirustuskilpailun voittajatoiden pohjalta.



Indikaattorit	2018	2019	2020	2021	2022
Lähiruuan osuus kokonaisostoista kaup. ruokapalveluissa (%)	-	3,9 %	5,17 %	4,5 %	kokonaisostot 6,1 % tuoteryhmä-ostot 25,9 %
Leipä lähitoimittajilta kokonaisleivän kulutuksesta	25 %	33 %	24,5 %	22,5 %	kg 21,5 % € 21,4 %
Peruna lähitoimittajilta kokonaisperunan kulutuksesta	63 %	89 %	60 %	42 %	kg 50,7 % € 40,1 %
Marjat lähitoimittajilta kokonaismarjojen kulutuksesta				kg 11,7 % € 16,6 %	kg 16,7 % € 19,6 %
Kasviproteiinien osuus (%)	16 %	13 %	12 %	18,5 %	kg 19 % € 13,7 %
Kotimaisen kalan ja lihan osuus (%)	Kala: 12 % Liha: 100 % 100 %	34 % 100 %	53 % 100 %	17,5 %	kg 28,6 %, € 17,5 %, € kg 100 %, € 100 %





# Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

## Ylijäämäruoan myyntiä päästiin jälleen jatkamaan

Koronasta johtuvan tauon jälkeen ylijäämäruokaa aloitettiin jälleen myymään muutamilla kouluilla. Elokuussa alkanut ylijäämäruoan myynti käynnistyi alkuun neljällä koululla koulupäivisin, mutta sitä pyrittiin laajentamaan syksyn aikana edelleen. Ilmoitimme verkkosivuillemme sekä some-kanavissamme, kun ylijäämäruoan myynti laajentui muihin kohteisiin. Entiseen tapaan koulun ovelta on päivittäin ilmoitukset, onko ruokaa jäänyt myytäväksi vai ei.



## Olimme taas mukana valtakunnallisella Hävikkiviikolla

Jokavuotisella kampanjalla eli Hävikkiviikolla halutaan nostaa ruoan arvostusta ja kertoa ruokahävikin vähentämisen tärkeydestä. Vuoden 2022 teema oli "Ole osa ketjua!"

Savonia-ammattikorkeakoulun opiskelijat olivat tehneet kuopiolaisille kouluille virtuaalitunnin, jossa kerrottiin ruoan matkasta pelloilta ruokalautasille, ruokahävikin synnystä sekä keinoista vähentää hävikin määrää. Kampanjan järjestävät yhteistyössä Servica, Savonia-ammattikorkeakoulu, Jättekukko Oy ja Kuopion kaupunki.



**ENERGIAN**  
SÄÄSTÖVIIKKO



## Energiansäästöviikko

**Valtakunnallista Energiansäästöviikkoa vietettiin 10.–16.10.2022. Servica oli teemaviikon kampanjakumppani.**

Energiansäästöviikolla alkanut Astetta alemmas -kampanja kannustaa jokaista suomalaista tekemään nopeavaikutteisia ja konkreettisia energiansäästötoimia. Kampanjan tavoitteena on saada vähintään 75 % suomalaisista säästämään energiaa ja saavuttaa pitkällä aikavälillä pysyvästi alhaisempi energiankulutus. Tavoite on kaikille yhteinen kotona, liikenteessä, työpaikoilla ja oppilaitoksissa.

## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijäänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Pyöräilyviikon tavoitteena on mm. lisätä pyöräilyä, kannustaa ihmisiä pohtimaan omia liikkumisvalintojaan ja lisätä ihmisten tietoisuutta pyöräilyn hyödyistä.

## Kannustamme pyöräilemään

Me servicalaiset olemme olleet perinteisesti mukana Kilometrikisassa, ja lähdimme myös vuonna 2022 runsain joukoin mukaan Suomen varmasti tunnetuimpaan ja suurimpaan pyöräilykampanjaan! Luvassa oli jälleen 145 päivää pyöräilyn iloa ja riemua ja kovin vähäisenä asiana ei voi pitää kesän aikana kohonnutta kuntoakaan. Osallistuminen ja omien pyöräilykilometriensä seuraaminen kannusti polkemaan enemmän ja henkilöautokin saattoi jäädä useammin kotiin. Tämän vuoden kilometrikisassa Servican joukkueessa oli 25 innokasta pyöräilijää, jotka olivat

mukana sähköavusteisella pyörällä tai perinteisellä mallilla. Tämä oli jo yhdeksäs servicalaisten kilometrikisa ja ensi vuonna olemme jälleen mukana kisassa.

Pyörällä töihin -päivä oli 10.5.2022. Pyöräilyviikon tavoitteena on mm. lisätä pyöräilyä, kannustaa ihmisiä pohtimaan omia liikkumisvalintojaan ja lisätä ihmisten tietoisuutta pyöräilyn hyödyistä. Pyörällä töihin päivänä tuotiin esille työmatka pyöräilyn positiivisia vaikutuksia. Servica tukee työmatkapyöräilyä tarjoamalla henkilöstölle työsuohdepyöräedun.

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomioiminen  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022



# 4 Tilinpäätös



## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastyytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijäänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomiointi  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022



# Hallituksen toimintakertomus

1.1.2022 – 31.12.2022

Servica Oy:n yhtiöjärjestyksen mukaan yhtiö toimii julkisista hankinnoista annetun lain (1397/2016) tarkoittamassa mielessä omistajiensa sidosyksikkönä ja harjoittaa pääosan toiminnastaan omistajiensa kanssa. 31.12.2022 Kuopion kaupunki omisti Servican osakkeista 50,22 % ja Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä 47,93 %. Servica on Kuopion kaupungin tytäryhtiö, joka noudattaa Kuopion kaupungin yhteisöilleen laatimia konserniohjeita. Vuoden 2022 aikana Servican osakkaiksi ovat tulleet Saku Oy, Rautavaaran kunta, Sonkajärven kunta ja Iisalmen kaupunki.

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



Vuokko Hämäläinen

Ilkka Hirvonen

Irja Sokka, puheenjohtaja

Miia Eskelinen-Fingerroos

Merja Miettinen, varapuheenjohtaja

Hannaleena Uhlbäck-Ropponen

Kuvasta puuttuvat hallituksen jäsenet Taina Laitinen ja Petteri Ristikangas.

## OLENNAISET TAPAHTUMAT TILIKAUDELLE

### Taloudellinen kehitys

Vuoden 2022 liikevaihto oli 105,7 M€ (tavoite 105,0 M€), joka oli 0,7 % parempi kuin toimintavuodelle asetettu tavoite. Vuosihyvitystä ei maksettu vuodelta 2022 liikevoiton jäädessä alle 2 %:n (vuosihyvityksen alaraja maksatuksen toteutumiseksi).

Yhtiön vuoden 2022 liikevoitto oli 1,9 M€ (tavoite 2,0 M€). Tulosta heikensivät eritoten Ukrainan sodasta aiheutuneet äkilliset muutokset globaalissa toimintaympäristössä ja talousmarkkinoilla. Yhtiön tulos ennen tilinpäätössiirtoja ja tuloveroja oli 1,4 M€.

Tilikauden tilinpäätös siirrot olivat noin 0,5 M€ ja tilikauden tuloverot olivat noin 0,2 M€. jolloin tilikauden voitoksi muodostui 0,8 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 2022 lopussa Servican rahoitusasema oli vahva; yhtiön omavaraisuusaste oli 49,5 %. Servican maksuvalmius säilyi hyvällä tasolla Quick rati- on ollessa 1,3. Yhtiön rahavarat tilikauden lopussa olivat 16,1 M€. Tämän lisäksi Servicalla oli mahdollisuus tarvittaessa käyttää Kuopion kaupungin myöntämää konsernilimiittä (suuruudeltaan 5 M€), josta vuoden lopussa oli käytössä 0 euroa. Korollista vierasta pääomaa oli tilikauden lopussa 4,5 M€ (pitkäaikaista) ja 0,8 M€ (lyhytaikaista). Servica Oy:n taseen loppusumma 31.12.2022 oli 47,5 M€.

Servican liiketoiminnan rahavirta vuonna 2022 oli 7,4 M€. Aktivoituja investointeja toteutui tilikaudella 2,4 M€.

Yhtiöllä on osakeyhtiölain 12. luvun mukaista pääomalainaa Kuopion kaupungilta ja Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymältä.

## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastyytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijäänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomiointi  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022



Kuopion kaupungin osuus (51,53 %) lainasta on 2,7 M€ ja Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kunta-yhtymän osuus (48,47 %) lainasta on 2,5 M€. Lainan pääoman ja koron maksu suoritetaan em. suhteissa. Laina-aika on 10 vuotta 1.1.2020 lukien. Lainalle maksetaan vuotuista korkoa, jonka määrä on 4 %, mikäli yhtiön koronmaksuedellytykset täyttyvät.

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

### Merkittävimmät riskit ja epävarmuustekijät

Servica Oy:n sisäistä valvontaa ohjaavat Kuopion kaupungin konserniohje, osakeyhtiölaki, kirjanpito-laki sekä muut toimintaa säätelevät Suomen ja EU:n lait ja säädökset. Servica Oy:n strategia ja arvot sekä sisäisesti laaditut ohjeistukset ovat olennainen 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 2022 olivat rahankäsittely, tietosuojan läpikäynti (auditointi), varaston oikeellisuus sekä palkkojen hyväksyntäprosessi. Seurantareportit tullaan esittelemään niin hallituksessa kuin johtoryhmässä hyväksytyin vuosikellon mukaisesti.

Toiminnallisten, taloudellisten ja strategisten riskien arvioinnit toteutettiin vuonna 2022 IMS-toiminnanohjausjärjestelmässä. Jokaisen riskin osalta arvioitiin ja päivitettiin sekä riskin todennäköisyys että vaikuttavuus. Hyvinvointialueiden syntyminen ja niihin valmistautuminen tuo uudistuksia tullessaan niin palvelukokonaisuuksiin kuin asiakassopimusten sisältöihin.

Kuopion kaupunki

### Sisällysluettelo

<b>1</b>	<b>TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS</b>	<b>2</b>	<b>UUODEN 2022 TAPAHTUMAT</b>	<b>3</b>	<b>VASTUULLISUUS</b>	<b>4</b>	<b>TILINPÄÄTÖS</b>	<b>5</b>	<b>SERVICAN VUOSI 2022</b>
			Liiketoiminta-alue 1		Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua		Hallituksen toimintakertomus		
			Liiketoiminta-alue 2		Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa		Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma		
			Liiketoiminta-alue 3		Asiakastyytyväisyys hyvällä tasolla				
			Valmistelutyötä positiivisessa hengessä		Vuoden 2022 asiakaspalvelijäänestys				
			Strategiatyömme alkoi		Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta				
					Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä				

### Henkilöstö

Yhtiössä työskenteli vuonna keskimäärin 1275 työntekijää, joista vakinaisessa työsuhteessa 1103 ja määräaikaisessa työsuhteessa 172. Vuoden 2021 lopussa työntekijämäärä oli 1207. Muutos oli +68 henkilöä.

Henkilöstön rakenne ammattiaseman ja sukupuolen mukaan luokiteltuna

- esimiehiä 69 eli 5,0 % koko henkilöstöstä; 47 naista ja 22 miestä
- asiantuntijatehtävissä 22 eli 2,0 % henkilöstöstä; 16 naista ja 19 miestä
- työntekijöitä 1182 eli 92,7 % henkilöstöstä; 874 naista ja 308 miestä
- henkilöstöä yhteensä 1275; 937 naista (73,5 %) ja 338 miestä (26,5 %).

Vuonna 2022 vakinaisen henkilöstön keski-ikä oli 47,1 vuotta. Suurin ikäryhmä oli 55–59-vuotiaat, joita oli 19,5 % henkilöstöstä. Vuonna 2022 sairauspoissaoloja oli keskimääräisesti 21,4 kalenteripäivää/työntekijä.

Yhtiö maksoi vuonna 2022 palkkoja ja palkkioita yhteensä 37,7 M€. Henkilöstökulut kokonaisuudessaan olivat 45,6 M€, joka oli 43,1 % liikevaihdosta.

Henkilöstötyytyväisyys kasvoi vuodesta 2021 ollen vuonna 2022 3,86 (vuoden 2021 arvo 3,74).

### Toteutunut palkitseminen

Servica Oy:n hallituksen ja toimitusjohtajan kiinteät suoriteperusteiset palkat ja palkkiot vuonna 2022 olivat yhteensä 166.326 € (vuonna 2021: 147.628 €).

Yhtiön organisaatio, johto ja tilintarkastajat

### Yhtiön organisaatio, johto ja tilintarkastajat

Servica Oy:n varsinainen yhtiökokous pidettiin 11.5.2022 ja ylimääräinen yhtiökokous pidettiin 18.5.2022. Osakaskokoukset pidettiin 5.5.2022 ja 27.10.2022.

Servica Oy:n hallituksessa toimivat 1.1.2022–10.5.2022 seuraavat henkilöt: Irja Sokka (hallituksen puheenjohtaja), Merja Miettinen (hallituksen varapuheenjohtaja), Raija Iskanius (jäsen), Francesco Nucci (jäsen), Antero Rantala (jäsen), Kaisa Raatikainen (jäsen), Riitta Savolainen (jäsen) sekä pienosakkaiden edustajana Petteri Ristikangas (jäsen). Yhtiökokous päätti valita 11.5.2022 pitämässään

# Tulevaisuudessa yhtiön toiminta-alue on laajentunut todennäköisesti koko Pohjois-Savon alueelle.

Yhtiön toiminta-alueen laajentuminen Pohjois-Savon alueelle

kokouksessa Servica Oy:n hallituksen jäseniksi seuraavat henkilöt: Irja Sokka (hallituksen puheenjohtaja), Merja Miettinen (hallituksen varapuheenjohtaja), Miia Eskelinen-Fingerroos (jäsen), Ilkka Hirvonen (jäsen), Vuokko Hämäläinen (jäsen), Taina Laitinen (jäsen), Hannaleena Uhlbäck-Roppo-nen (jäsen) sekä pienosakkaiden edustajana Petteri Ristikangas (jäsen).

Vuoden 2022 aikana Servican hallitus kokoontui 11 kertaa. Kokoukset pidettiin ns. hybridi-kokouksina, jolloin kokouksiin kutsutut pystyivät osallistumaan kokouksiin joko henkilökohtaisesti ilmoitetulla kokouspaikalla tai Teams-etyhteyden kautta.

Servica Oy:n toimitusjohtajana toimi 1.1.-30.9.2022 Kirsi Kokkonen. Servican toimitusjohtajana on toiminut 1.10.2022 alkaen Mika Takkinen.

Yhtiön toiminta-alueen laajentuminen Pohjois-Savon alueelle

Servica Oy:n tilintarkastajana tilikautena 2022 on toiminut konsernin tilintarkastusyhteisö Talvea Julkishallinnon palvelut Oy, päävastuullisena tilintarkastajana Jukka Malkki, KHT, JHT, CIA, CGAP.

Yhtiön toiminta-alueen laajentuminen Pohjois-Savon alueelle

### Selvitys tutkimus- ja kehitystoiminnan laajuudesta

Yhtiöllä ei ole ollut vuonna 2022 laajamittaista tutkimus- ja kehitystoimintaa. Pienimuotoiset tutkimus- ja kehitysmenot on kirjattu kuluksi.

Yhtiön toiminta-alueen laajentuminen Pohjois-Savon alueelle

### Yhtiön osakkeet

Yhtiöllä oli tilikauden alkaessa 10.000 osaketta.

Ylimääräinen yhtiökokous, joka pidettiin 18.5.2022, päätti suunnatusta osakeannista, jossa päätetiin laskea liikkeelle yhtiön uusia osakkeita enintään 713 osaketta (yhteisarvoltaan enintään 1.925.100 euroa). Merkintä maksetaan päätöksen mukaan kokonaisuudessaan apporttiomaisuudella. Merkin-tähinnan maksu kirjataan kokonaisuudessaan sijoitetun vapaan oman pääoman rahastoon. Osakeannin toteuttamiseksi suunnattuna oli yhtiön kannalta OYL:n 9 luvun 4 §:n mukainen painava taloudellinen syy, koska järjestelyn tarkoituksena on laajentaa yhtiön omistajapohjaa ja siten yhtiön

asiakaskuntaa. Osakkeiden merkintä- ja maksuaika oli 31.12.2022 asti. Uusista osakkeista on rekisteröity 31.12.2022 mennessä 113 kpl ja tilikauden jälkeen 3.2.2023 600 kpl. 3.2.2023 yhteensä osakeannin osakkeista on rekisteröity 713/713 kpl.

Tilikauden päättyessä 31.12.2022 Servica Oy:n osakemäärä oli siis 10.113 kpl ja tilikauden jälkeen tapahtuneiden rekisteröintien jälkeen lopullinen osakeannin jälkeinen osakemäärä on 10.713 kpl.

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

Yhtiön toiminta-alueen laajentuminen Pohjois-Savon alueelle

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

Yhtiön toiminta-alueen laajentuminen Pohjois-Savon alueelle

Osakkeiden merkintä- ja maksuaika oli 31.12.2022 asti. Uusista osakkeista on rekisteröity 31.12.2022 mennessä 113 kpl ja tilikauden jälkeen 3.2.2023 600 kpl. 3.2.2023 yhteensä osakeannin osakkeista on rekisteröity 713/713 kpl.

#### OLENNAISET TAPAHTUMAT TILIKAUDEN PÄÄTTYMISEN JÄLKEEN

### Arvio todennäköisestä tulevasta kehityksestä

Yhtiön toiminta on laajentunut kattamaan Pohjois-Savon hyvinvointialueen ja eräiden kuntien palveluita sekä toiminta-alue on laajentunut koko Pohjois-Savon alueelle. Strategiatyö on edennyt suunnitelman mukaisesti ja tulee hallitukselle päätettäväksi maaliskuussa. Alueen kuntien tuki-palvelutarpeiden kartoitus ja kartoituksen pohjalta toteutetaan mahdolliset omistajuus- ja sopimus-neuvottelut. Yhtiöjärjestyksen ja osakassopimusten muutostarpeet tullaan kartoittamaan ja neuvottelemaan vuoden 2023 aikana.

Yhtiön toiminta-alueen laajentuminen Pohjois-Savon alueelle

### Hallituksen esitys voitonjaosta

Hallitus päättää esittää yhtiökokoukselle, että osinkoa ei jaeta tilikaudelta 2022 ja tilikauden voitto 804.101,84 euroa siirretään yhtiön omaan pääomaan.

Yhtiön toiminta-alueen laajentuminen Pohjois-Savon alueelle

Tilinpäätöstiedot tilintarkastettu ja hyväksytty hallituksen kokouksessa 23.2.2023. Yhtiökokous vahvistaa tilinpäätöksen 20.4.2023.

<sup>[1]</sup> Siirry haluamaasi osioon napsauttamalla osion otsikkoriviä. Etusivulle pääset oikean alareunan ”Takaisin alkuun” -tekstistä



# Tuloslaskelma

01.01.2022-31.12.2022 01.01.2021-31.12.2021

	01.01.2022-31.12.2022		01.01.2021-31.12.2021	
<b>Liikevaihto</b>	<b>105 738 456</b>		<b>99 300 682</b>	
Liiketoiminnan muut tuotot	605 329		514 058	
Materiaalit ja palvelut				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	-39 342 315		-37 560 369	
Varastojen lisäys(+) tai vähennys (-)	453 917		1 226 745	
Ulkopuoliset palvelut	-6 588 238	-45 476 636	-6 508 807	-42 842 431
Henkilöstökulut				
Palkat ja palkkiot	-37 686 782		-34 882 286	
Eläkekulut	-6 255 259		-5 819 694	
Muut henkilösivukulut	-1 621 896	-45 563 938	-1 438 769	-42 140 751
Poistot ja arvonalentumiset				
Suunnitelman mukaiset poistot	-3 424 736	-3 424 736	-3 474 532	-3 474 532
Liiketoiminnan muut kulut				
Liiketoiminnan muut kulut	-10 026 093	-10 026 093	-9 255 520	-9 255 520
<b>Liikevoitto (-tappio)</b>	<b>1 852 381</b>		<b>2 101 506</b>	
Rahoitustuotot ja -kulut				
Muut rahoitustuotot	13 854		24 674	
Muut rahoituskulut	-377 408	-363 554	-265 600	-240 926
<b>Voitto (-tappio) ennen tilinpäätös-siirtoja ja veroja</b>	<b>1 488 826</b>		<b>1 860 580</b>	
Tilinpäätössirrot				
Poistoeron muutos	-456 532	-456 532	23 537	23 537
Tuloverot				
Tilikauden verot	-228 192	-228 192	-374 532	-374 532
<b>Tilikauden voitto (-tappio)</b>	<b>804 101</b>		<b>1 509 584</b>	



## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastyytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijääänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomioiminen  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022



# Tase

VASTAAVAA	31.12.2022	31.12.2021
PYSYVÄT VASTAAVAT		
Aineettomat hyödykkeet		
Aineettomat oikeudet	550 447	240 274
Liikearvo	8 193 786	9 559 417
Muut pitkävaikutteiset menot	1 072 704	2 097 435
Aineelliset hyödykkeet		
Koneet ja kalusto	4 638 722	2 852 568
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	1 467 504	295 382
Sijoitukset		
Osakkeet ja osuudet	49 774	43 264
	15 972 939	15 088 341
VAIHTUVAT VASTAAVAT		
Vaihto-omaisuus		
Aineet ja tarvikkeet	6 383 878	5 929 961
Saamiset		
Pitkäaikaiset saamiset		
Muut saamiset	29 000	29 000
Lyhytaikaiset saamiset		
Myyntisaamiset		
Konsernisaamiset	2 993 188	3 079 876
Saamiset jäsenkuntayhtymiltä	3 582 034	3 299 588
Muut myyntisaamiset	1 919 908	517 128
Muut saamiset		
Muut saamiset	2 241	0
Siirtosaamiset		
Konserni siirtosaamiset	2 152	17 706
Saamiset jäsenkuntayhtymiltä	0	2 773
Muut siirtosaamiset	529 604	403 710
Alv-saaminen vuonna 2022 tehdyn korjauksen johdosta		424 190
Rahat ja pankkisaamiset		1 362 030
Rahat ja pankkisaamiset	16 100 921	11 798 663
	31 542 929	26 440 439
<b>VASTAAVAA YHTEENSÄ</b>	<b>47 515 869</b>	<b>41 528 781</b>

VASTATTAVAA	31.12.2022	31.12.2021
OMA PÄÄOMA		
Osakepääoma	10 000	10 000
Sijoitetun vapaan oman pääoman rahasto	14 805 000	14 500 000
SVOP-rahasto, keskeneräinen osakeanti	1 620 000	
Alv-saaminen vuonna 2022 tehdyn korjauksen johdosta		1 362 030
Ed.tilikausien voitto/tappio	5 729 479	2 857 864
Tilikauden voitto/tappio	804 101	1 509 584
	22 968 581,	20 239 479
POISTOERO JA VAPAAHT.VARAUK.		
Poistoero	536 454	79 921
VIERAS PÄÄOMA		
Pitkäaikainen		
Pääomalaina	4 500 000	5 250 000
Lyhytaikainen		
Pääomalaina	750 000	750 000
Saadut ennakot	8 739	11 839
Ostovelat		
Konserni ostovelat	213 433	127 593
Jäsenkuntayhtymä ostovelat	644 409	610 199
Muut ostovelat	5 385 260	3 909 097
Muut velat	2 001 445	1 907 120
Siirtovelat		
Konserni siirtovelat	24 244	783 873
Jäsenkuntayhtymä siirtovelat	90 589	1 000 908
Muut siirtovelat	10 392 709	6 858 746
	19 510 833	15 959 380
<b>VASTATTAVAA YHTEENSÄ</b>	<b>47 515 869</b>	<b>41 528 781</b>

## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijäänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomioiminen  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022

# Rahoituslaskelma

	2022	2021
<b>Liiketoiminnan rahavirta:</b>		
Liikevoitto	1 852 381	2 101 506
Suunnitelman mukaiset poistot	3 424 736	3 474 532
Muut tuotot ja kulut, joihin ei liity maksua		
Rahoitustuotot		

<b>Rahavirta ennen käyttöpääoman muutosta</b>	5 277 117	5 576 038
---	-----------	-----------

### Käyttöpääoman muutos:

Pitkäaikaisten saamisten lisäys-/vähennys+	0	0
Lyhytaikaisten korottomien liikesaamisten lisäys-/vähennys+	-1 708 344	866 947
Vaihto-omaisuuden lisäys-/vähennys+	-453 917	-1 226 745
Lyhytaikaisten korottomien velkojen lisäys+/vähennys-	3 551 453	-1 274 865
Alv-saamiset vuonna 2022 tehdyn korjauksen johdosta	1 362 030	

<b>Liiketoiminnan rahavirta ennen rahoituseriä ja veroja</b>	8 028 338	3 941 374
--	-----------	-----------

### Maksetut korot ja maksut muista liiketoiminnan rahoituskuluista

Maksetut korot ja maksut liiketoiminnan rahoituskuluista	-377 408	-263 502
Saadut osingot		4 269
Saadut korot liiketoiminnasta	13 854	18 306
Maksetut välittömät verot	-228 192	-374 532

<b>Liiketoiminnan rahavirta (A)</b>	<b>7 436 592</b>	<b>3 325 915</b>
-------------------------------------	------------------	------------------

### Investointien rahavirta:

Investoinnit aineellisiin ja aineettomiin hyödykkeisiin	-2 377 824	-766 630
Investoinnit muihin sijoituksiin	-6 510	-1 117

<b>Investointien rahavirta (B)</b>	<b>-2 384 334</b>	<b>-767 747</b>
------------------------------------	-------------------	-----------------

Maksullinen oman pääoman lisäys	0	0
Omien osakkeiden myynti	0	0
Pitkäaikaisten lainojen lisäykset	0	0
Pitkäaikaisten lainojen takaisinmaksut	-750 000	-750 000
Lyhytaikaisten lainojen lisäykset	0	0
Lyhytaikaisten lainojen takaisin maksut		

<b>Rahoituksen rahavirta (C)</b>	<b>-750 000</b>	<b>-750 000</b>
----------------------------------	-----------------	-----------------

<b>Rahavarojen muutos (A+B+C)/ lisäys+/ vähennys -</b>	4 302 258	1 808 167
--	-----------	-----------

Rahavarat - alkusaldo	11 798 663	9 990 495
Rahavarat - loppusaldo	16 100 921	11 798 663
Muutos	4 302 258	1 808 167



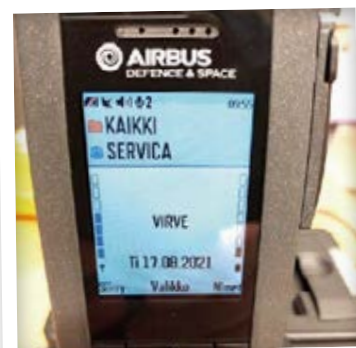
# 5 Servican vuosi 2022



**1.1.2023** Nyt on aika kiittää ensimmäisestä kymmenestä vuodesta.



**1.2.** Makuraatikiertue käynnistyi tänään Nilsin päiväkodilta.



**11.2.** Harjoittelemme säännöllisesti vaihtoehtoisten viestintämenetelmien käyttöä häiriötilanteita varten.



**22.2.** Megatärskyllä 2022



**18.3.** Hanna on meidän uusi taloushallinnon assistentti.



**2.6.** Järjestimme kevään aikana Kuopion 5.- 6. luokkalaisten piirustuskilpailun, jonka aiheena oli Lähiruokaa- ja Ilmastoviisas valinta- merkkin piirtäminen. Saimme arvioitavaksi monia hienoja töitä, joista raatiimme valitsi voittajiksi Lähiruokaa-sarjassa Lotan piirtämän ja Ilmastoviisas -valinta sarjassa Lennin työn. Palkittujen töiden pohjalta toteutetut merkit tulevat käyttöön syksyn aikana ruokalistoilla ja ruokailulinjastojen opasteissa.



**25.2.** Tasavallan presidentin itsenäisyyspäivänä myöntämät kunniamerkit luovutettiin saajilleen tänään.



**30.5.** Uuden toimitilamme rakentaminen etenee suunnitellusti ja aikataulun mukaisesti.



**9.6.** Servicalaiset äänestivät työhyvinvointikyselyssä kolmesta eri vaihtoehdosta hyväntekeväisyyskohteen, johon ohjautui jokaisesta vastauksesta yksi euro.

Tänä vuonna suosituin hyväntekeväisyyskohde oli KYSin lasten ja nuorten mielenterveystyö, jolle luovutettiin tänään 600 euron lahjoitus.



**29.6.** Saimme vieraaksi Varkauden ruoka- ja laitoshuollon esihenkilöitä ja tulevia servicalaisia.



**11.7.** Janna työskentelee kesän ajan Puistokartanon työmaalla.



**31.8.** Minä siirryn nyt kohti eläkepäiviä ja luovutan Servican toimitusjohtajuuden Mikalle luottavaisin mielin.



**2.9.** Uusi toimitilamme jo harjannostajaisvaiheessa!



**21.9.** Olen Häyrisen Sanna ja aloitin työkykykoordinaattorin tehtävässä huhtikuussa 2022. Mukana olen myös ympäristötiimissä ja somelähtetillään.



**11.10.** Terveisiä Pielavedeltä! Aamukahvit tänään paikallisin herkuin työterveyshoitaja Sari Lahtisen kanssa Pihlajalinnan tiloissa.



**17.10.** Meillä on kivana extrana nämä jumppa- ja sähkövuorot servicalaisille.



**25.10.** Syksyn ensimmäinen makuraati pidettiin tänään Von Wrightin koululla.



**30.11.** Tänään koittaa Vilhusen Markulla eläkepäivät melkein 43 työvuoden jälkeen.



**10.11.** Tällainen iloinen kaksikko löytyy meidän keskuskeittiö Iso-Bertasta ja molemmat ovat tulleet Servicalle restonomiharjoittelun kautta ja työskentelevät tällä hetkellä Bertassa tuotantoesihenkilöinä.



**13.12.** Vierailimme viime viikolla Lapinlahden keskuskeittiöllä, jossa ruokapalvelupäällikkö Marja Pitkänen esitteli kohteen toimintaa.

**14.12.** Tänään otimme ison askeleen kohti joulua. Henkilöstön jouluateriaa päästiin maistelemaan jouluisia makuja ja ruokalahjoitus lähti Isosta-Bertasta Kuopion ruoka-apu ry:lle.

## Sisällysluettelo

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastyytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijäänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomioiminen  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 5 SERVICAN VUOSI 2022





## Yhdessä parempi arki

Servica Oy tarjoaa omistaja-asiakkailleen kaikki arjen tukipalvelut turvallisesti ja luotettavasti. Asiakslähtöisyys, 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](http://www.servica.fi)

### Sisällysluettelo

#### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

#### 2 VUODEN 2022 TAPAHTUMAT

Liiketoiminta-alue 1  
Liiketoiminta-alue 2  
Liiketoiminta-alue 3  
Valmistelutyötä positiivisessa hengessä  
Strategiatyömme alkoi

#### 3 VASTUULLISUUS

Sertifioitu toimintajärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Valmiussuunnittelu varmistaa toiminnan muuttuvissa tilanteissa  
Asiakastytyväisyys hyvällä tasolla  
Vuoden 2022 asiakaspalvelijäänestys  
Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta  
Henkilöstösiirrot onnistuivat hyvässä yhteistyössä

Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Ympäristövaikutusten huomioiminen  
Ekokompassi -sertifikaatti ja palvelukohtaiset ympäristötavoitteet  
Iso-Bertassa tähdätään hävikin vähentämiseen  
Raaka-aineet osa vastuullisuutta  
Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

#### 4 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

#### 5 SERVICAN VUOSI 2022