



**SERVICA**

**SERVICA  
ERVICAS  
RVICASE  
VICASE  
ICASERV  
CASERVI  
ASERVIC**

**Vuosikertomus 2021**

# 1 Katsaus vuoden 2021 toimintaan

**Eduskunta hyväksyi** kesäkuussa sote-uudistusta koskevat lakiesitykset, ja väliaikainen hallinto aloitti työnsä 1.7.2021. Pohjois-Savon uuden hyvinvointialueen väliaikainen valmistelutoimielin (VATE) vastaa hyvinvointialueen toiminnan ja hallinnon käynnistämisen valmistelusta aluevaltuuston toimikauden alkuun 1.3.2022 saakka. VATE päätti 18.10.2021, että tukipalveluiden tuottaminen valmistellaan pääsääntöisesti nykyisten inhouse- yhtiöiden, Servica, Sakupe, Sansia, Istekki, Monetra ja Islab, palvelujen varaan.

Loppuvuoden aikana olimme tiiviisti mukana yhteistyössä, jossa valmisteltiin tukipalvelujen tuottamista hyvinvointialueelle. VATEn järjestämissä kuntainfoissa olimme kertomassa hyvinvointialueen syntymisen vaikutuksista kunnan tukipalvelutuotantoon, kun kunnasta siirtyy 1.1.2023 merkittävä määrä tukipalveluja sekä niitä tuottavaa henkilöstöä hyvinvointialueelle. Hyvinvointialueen ruokapalveluiden tarvetta on kartoitettu, ja sen pohjalta on laadittu erilaisia vaihtoehtoja tuotantokeittiöverkostolle. Hyvinvointialueen tukipalvelujen tuottamisen valmistelu onkin loppuvuodesta ollut yksi keskeisistä tehtävistä, joilla rakennamme tulevaisuutta. Valmistelu jatkuu vuonna 2022 yhteistyössä VATEn valmistelijoiden ja kuntien kanssa.

Nykyisen päätoimipaikan vuokrasopimus Leväsentien kiinteistössä päättyy tammikuussa 2023. Vuoden 2021 alussa teimme tilatarveselvityksen ja aloitimme keväällä kilpailullisen neuvottelumenettelyn, jonka tavoitteena oli saada Servicalle uudet, tehokkaat ja terveelliset toimitilat seuraaviksi

kahdeksikymmeneksi vuodeksi. Tammikuussa 2023 Servica muuttaa Saaristokadulle Lujatalo Oy:n rakentamiin ja LähiTapiolan omistaman Kiinteistö Oy Sinopexin vuokraamiin tiloihin. Tilojen suunnittelussa on huomioitu laajennusmahdollisuus sekä ympäristötavoitteemme, kuten tilojen energia- ja tehokkuus. Tiloihin siirtyy myös tiloissamme nykyisin Leväsentiellä toimiva Kuopion kaupungin ja KYSin apuvälinelainaamo.

Vuosi 2021 oli toinen koronavuosi. KYSin erityisvastuualueen sairaanhoitopiirit ovat antaneet Servicalle tiettyjen hoitotarvikkeiden osalta varautumistehtävän. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että hoidamme näiden tarvikkeiden varastointia ja huolehdimme varaston kierrosta. Koronan vaikutukset näinä kahtena koronavuonna ovat näkyneet Servicassa ruokapalvelujen liikevaihdossa negatiivisena kehityksenä ja keskusvaraston sekä laitoshuollon liikevaihdossa positiivisena kehityksenä. Asiakasyhteistyö on ollut korona-aikaan hyvin tiivistä. Olemme pyrkineet varmistamaan terveys- ja turvalliset tilat ja huolehtimaan palvelutuotannon jatkuvuudesta tässä haasteellisessa tilanteessa.

Tavoitteemme on olla asiakkaillemme hyvän arjen paras kumppani. Tämän tekevät todeksi servicalaiset asiakaspalvelijat monissa eri tehtävissä päivittäin. Haluan kiittää asiakkaitamme vuodesta 2021 ja toivottaa menestystä kuluvalle vuodelle.

**Kirsi Kokkonen**  
toimitusjohtaja



*Uuden toimipaikan rakennustyöt käynnistyivät loppuvuodesta Haapaniemellä.*

## Servican vuosikertomus 2021

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

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

#### 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT

Terveystieteiden tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut

#### 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI

Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

#### 4 VASTUULLISUUS

Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laadua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajama  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat

Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

#### 5 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

#### 6 SERVICAN VUOSI 2021

## 2 Palvelualueiden vuoden 2021 tapahtumat



### Servican vuosikertomus 2021

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

#### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

#### 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT

Terveystuotteen tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut

#### 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI

Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

#### 4 VASTUULLISUUS

Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatuvarmistus varmistaa palvelun laadun  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat

Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

#### 5 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

#### 6 SERVICAN VUOSI 2021

# Terveydenhuollon tukipalvelut

Vuosi 2021 oli monella tavalla muutosten vuosi. Elimme edelleen korona-pandemian keskellä, joka näkyi ja tuntui terveydenhuollon tukipalveluissa. Isoimmat vaikutukset koronapandemialla on ollut laitoshuollon palveluihin. Käytännössä tämä näkyi lisääntyneenä palvelutarpeena tehostetun siivouksen ja kauttalaskutettavien hygieniatuotteiden osalta.

Osaamisvaatimukset laitoshuoltajilla ovat olleet korkealla, mikä näkyi arjessa lisääntyneenä sisäisen koulutuksen ja perehdyttämisen tarpeena. Välinehuollon arjessa näkyi vilkastunut leikkaustoiminta, suun terveydenhuollon jonojen purut sekä isot haasteet henkilöstöresurssien osalta. Kiinteistöpalveluihin koronan vaikutus on ollut vähäisempää.

## Panostusta uusiin rekrytointikanaviin

Lisääntyneet palvelutarpeet niin laitoshuollon kuin välinehuollon palveluissa ovat tuoneet isoja haasteita henkilöstöresurssien osalta. Erityisesti osaavan henkilöstön saatavuus välinehuollon tehtäviin on ollut vaikeaa. Otimme vuoden 2021 aikana käyttöön uusia rekrytointitapoja, kuten digitaalinen rekrytointikampanja ja vuorovaikutteinen rekrytointikanava TE-Live yhteistyössä TE-palvelun kanssa.

## Uudistuksia tukipalveluissa

Terveydenhuollon tukipalveluissa tapahtui uudelleenorganisointia syksyn 2021 aikana. Terveydenhuollon tukipalveluihin liitettiin terveydenhuollon kiinteistöpalvelut ja KYSin ja Harjulan sairaalan kiinteistöpalvelut tulivat osaksi palvelualue 1:n kokonaisuutta.

Laitos- ja välinehuollon palveluiden päällikkö-resursseja tarkasteltiin uudelleen yhteistyössä päälliköiden kanssa, ja niitä päädyttiin vahvistamaan vuodelle 2022. Lisäksi päivitimme päälliköiden tehtävänkuvia. Näillä muutoksilla tavoitellaan parempaa kykyä vastata tulevaisuuden palvelutarpeisiin ja erityisesti hyvinvointialueiden tarpeisiin.

## Servican vuosikertomus 2021

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

## Tuloskehitys edelleen positiivinen

Palvelualueen tulos (laitoshuolto, välinehuolto ja kiinteistöpalvelut) ylittivät asetetut tulostavoitteet. Tuloskehitys on ollut positiivista myös verrattuna edelliseen vuoteen. Varsinkin laitoshuollossa ja välinehuollossa tuloskehitykseen ovat vaikuttaneet lisääntyneiden palvelutarpeiden lisäksi vähentyneet sairauspoissaolot. Kiinteistöpalveluissa saavutettiin myös budjetoitua parempi tulos.

## Lisää resursseja terveydenhuollon laitoshuollon perehdyttämiseen ja ohjaamiseen

Vuonna 2021 aloitettiin laitoshuollon ohjaaja-resurssin uudelleenorganisointi. Tavoitteena oli saada vuoden 2022 alusta kaikille alue-esimies-alueille oma palveluohjaaja. Ohjaajaresurssin vahvistumisen myötä pystymme lisäämään perehdyttämisen ja ohjaamisen resursseja kentän tueksi. Ohjaajapanoksen lisääminen liittyy perehdytysmäärän lisääntymiseen tulevina vuosina 2022–2025 (uudisrakentaminen KYSillä, hyvinvointialueen palvelutuotantoon valmistautuminen sekä laitoshuollon tuotannonohjausjärjestelmän käyttöönotto).

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT

Terveydenhuollon tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut

### 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI

Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Kuvassa laitos- ja välinehuollon palvelujen johtoryhmä (vas. takarivi) Taina Lappi, Juha Myyry, Tuula Pakarinen ja edessä (vas.) Tuula Suhonen ja Tuija Paldanius.

## Osallistuimme asiakkaan rakennushankkeisiin

Laitoshuollon asiantuntijana olemme osallistuneet Uuden Sydämen 1C2:n ja 1C3:n suunnitteluun, joka on jatkunut vuonna 2021. Myös Psykiatrisen talon suunnittelu on edennyt hyvin, ja siinä ollaan menossa rakentamista kohti. Uudesta Psykiatrian talosta tehtiin sähköurakan valvontasopimus rakennuttajana toimivan PSSHP:n kanssa.

## Vilkas vuosi välinehuollossa

Välinehuoltajien saatavuudessa on ollut suuria haasteita, mistä johtuen asiakaslupaukseen ei ole aina päästy. Asiakaspalautteet ja HaiPro-raportointi ovat lisääntyneet edellistä vuodesta. Välinehuoltajat ovat liikkuneet joustavasti eri esimiesalueiden välillä, mikä on lisännyt välinehuoltajien ammattitaitoa ja osaltaan auttanut asiakaslupaukseen pääsemisessä.

Välinehuolto osallistui Savonia-ammattikorkeakoulun koordinoimaan FutureEdu-hankeeseen, jossa luotiin yhteistyössä työelämän kanssa aitoja oppimisympäristöjä virtuaalitekniikan avulla. Tarkoitus on jatkossa käyttää teknologiaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämiseen.

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

### 4 VASTUULLISUUS

Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille



Välinehuollon toimintamallin muuttamisesta ja tuotantolaitteiden siirtämisestä sairaanhoitopiirille tehtiin syksyllä 2021 esitys, jonka Servican ja Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin hallitukset hyväksyivät. Välinehuollon laitteiden siirtämisellä sairaanhoitopiirille pyritään varmistamaan välinehuollon toimintavarmuutta sekä ratkaisemaan höyryjärjestelmään liittyviä ongelmia. Välinehuollon tuotantolaitteiden siirtämisen aikataulu on 2022–2027.

KYS erva-alueen välinehuoltojen kesken tehtiin tiivistä yhteistyötä. KYS erva-alueen välinehuollon esimiesten tapaaminen pidettiin syyskuussa Jyväskylässä, jossa tutustuimme uuden NOVA-sairaalan välinehuoltokeskukseen. KYS erva-alueen välinehuoltojen yhteistyön tavoitteena on alueen välinehuoltojen toimintamallien yhtenäistäminen ja jatkuvuuden hallinnan varmistaminen. Yhteistyötä tehdään myös välinehuollon hankinnoissa.

## KYSin kiinteistöhoitoon laadimme uusia palvelupaketteja

- Paineilmalaitteistot
- LV-järjestelmien vuosihuolto
- Vesikatkojen vuosihuolto
- Ilmanvaihtojärjestelmien vuosihuolto

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat

Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 5 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2021

# Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut

Palvelualue 2:n toiminta jatkui alkuvuonna 2021 edellisvuoden tapaan. Koronapandemian vuoksi laitoshuoltopalveluissa tehostettu siivous jatkui pääsääntöisesti koko vuoden Kuopion kaupunkikohteissa kuten kulttuuri- ja liikuntalaitoksissa sekä perusturvan ja terveydenhuollon palveluissa. Lisääntynyt palvelutarve osaltaan tehosti henkilöstöresurssin käyttöä ja toi taloudellista kannattavuutta, mutta samalla tuotti haasteita työvoiman saatavuuden suhteen erityisesti kuntakeskuksissa, joihin henkilöstöä ei ole helposti muutoinkaan saatavissa.



Minna Canthin koululla sijaitsee yksi Servican seitsemästä tuotantokeittiöstä, kertoo ruokapalvelujen johtaja Sari Karttunen (kuvassa edessä).

## Servican vuosikertomus 2021

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

- 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS**
- 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT**  
Terveydenhuollon tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut
- 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI**  
Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

## Korona-aika vaati ruokapalveluilta joustavuutta

Ruokapalvelujen osalta kouluissa ja päiväkodeissa pidettiin koko vuoden ajan yllä jatkuvaa valmiutta toteuttaa ruokapalveluja myös karanteenissa tai muutoin poikkeavassa opetuksessa oleville ruokailijoille. Ruokailuja kotona oleville koululaisille tuotettiin kasvun ja oppimisen palvelualueen kanssa yhteistyössä vuoden 2020 alussa tehdyllä mallilla, joka toimi hyvin myös vuoden 2021 muuttuvissa tilanteissa.

## Uusia palveluasumisen kohteita käynnistyi

Perusturvan ja terveydenhuollon palveluissa käynnistyi vuoden 2021 aikana useita uusia palveluasumisen kohteita kuten Karttulassa Kotipihan, Villenpihan ja Liisanpihan asumisyksiköt, Maanin-galla Ainolan ja Kotikulman asumisyksiköt sekä Mäntykampuksen ruokapalvelut ja Liito-oravan asumisyksikkö. Mäntykampuksen ja Liito-oravan ruokapalvelut toteutettiin Ison-Bertan palveluna ja Liito-oravan asumisyksikön osalta kohteen palveluja järjestettiin Kuopion kaupungin lisäksi myös konsernin sisällä Niiralan Kulmalle kiinteistönhoidossa ja laitoshuoltopalveluissa. Yhteistyö käynnistyi lokakuussa ja tätä uutta yhteistyön mallia kehitetään edelleen vuoden 2022 aikana.

## Kiinteistönhoito ja korjausrakentaminen osaksi palvelualue 2:ta

Elokuussa 2021 palvelualue 2:n toimintaan yhdistettiin Kuopion kaupungin kiinteistönhoito ja korjausrakentaminen. Muutoksella tavoiteltiin hallinnon tehostamisen lisäksi myös yhdenmukaisen palvelujen tuottamista Kuopion kaupungille ja Kuopion Tilapalveluille. Organisoituminen samaan palvelualueeseen nähtiin synergiaetuna niin resurssien käytön kuin asiakasyhteistyönkin osalta, kun palvelualueen toimintaverkoston voitiin käyttää joustavasti ja tehokkaasti asiakkaiden palvelutarpeiden toteuttamisessa.

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

- 4 VASTUULLISUUS**  
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

## Sopimusuudistus Kuopion Tilapalvelujen kanssa

Syksyn 2021 aikana saatiin päätökseen laaja sopimusuudistus Kuopion Tilapalvelujen kanssa laitos- ja kiinteistöhuollon palvelujen osalta. Sopimuksessa tarkennettiin palvelujen sisältöä ja laatutasoja seuraaville kahdelle puitesopimusvuodelle. Palvelutarve tulee pysymään seuraavalla sopimuskaudella vähintään entisellään, ja potentiaalisia yhteistyön syventämisen mahdollisuuksia on löydetty lisää. Toiminnan kasvun edellytys on kuitenkin laadukkaan tekemisen lisäksi kilpailukykyinen hinnoittelu, jonka vuoksi toiminnan tehokkuutta ja henkilöstön ammattitaitoa on määrätietoisesti kehitettävä edelleen tulevina vuosina.

## Muutoksia keittiö- ja toimintaverkoston

Vuoden 2021 aikana toteutuneet koulu-, päiväkotijä perusturvan kohteiden muutokset heijastuivat palvelualueen palveluverkoston siinä määrin, että oli tarpeen ryhtyä valmistelemaan uudelleenorganisointumista vuodelle 2022. Tehostaaksemme toimintaa ja tasataksemme esimiesalueiden työkuormaa ryhdyttiin suunnittelemaan uudelleen keittiö- ja toimipaikkaverkoston yhdessä alueesimiesten kanssa. Keittiö- ja toimintaverkoston muutoksilla ja uudelleenjärjestelyillä järjkeräistään jatkossa muun muassa ruokakuljetuksia, elintarvikkeiden käyttöä sekä henkilöstöresursseja eri työkohteiden välillä.

## Turvallisin mielin kohti uusia haasteita

Muutoksista ja toiminnan epävarmuudesta huolimatta palvelualueen tulos toteutui vuonna 2021 erinomaisesti. Liikevaihto kasvoi maltillisesti ja merkittävimpien kulujen osalta kyettiin reagoimaan palvelutarpeiden muutoksiin ajantasaisesti. Palvelualueen uudelleenorganisoinnin ja jatkuvan toiminnan tarkastelun turvin on hyvä lähteä kohti vuotta 2022 ja uusia haasteita.

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat  
Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

- 5 TILINPÄÄTÖS**  
Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

- 6 SERVICAN VUOSI 2021**

# Logistiikkapalvelut

Toiminnan keskeisenä määrittelevänä tekijänä oli vielä vuonna 2021 korona ja sen eri variantit. Vallitsevista poikkeusoloista huolimatta logistiikkapalvelujen asiakastyytyväisyys säilyi hyvällä tasolla. Toiminnassa painotettiin ketteryyttä koronakriisin tuomien haasteiden selvittämiseksi, ja näin pystyttiin selviämään palvelutuotannossa esiintyvistä kysyntätilanteiden muutoksista. Liikevaihto säilyi hyvänä ja lähes vuoden 2020 tasolla, vaikka koronaan varattujen suojaintarvikkeiden hankintahinnat vuonna 2020 olivat korkeammalla. Liikevaihto ylittyi budjetoidusta ja tuloksessakin saavutettiin budjetin ylittävä taso.

Hankinnat keskitettiin vuoden 2021 alusta logistiikan palvelualueelle. Vuonna 2021 hankintojen osalta keskityttiin Servica-tasoisen hankintapolitiikan luontiin ja kilpailutuskalenterin rakentamiseen.



Työnjohtaja Eino Alatalo (vas.) ja liiketoiminta-alueen johtaja Marko Tuomela osallistuivat Teamsillä järjestettyyn esimieskokoukseen paikan päällä.



## Apuvälinehuolto osaksi logistiikkapalveluja

Elokuussa 2021 palvelualueet organisoitiin uudelleen, ja palvelualueelle yhdistettiin kiinteistöpalveluista apuvälinehuolto. Tällä muutoksella tavoitettiin toiminnan tehostumista ja tehokasta logistiikan hyödyntämistä apuvälinehuollon palveluissa. Toiminnallisesti synergiat apuvälinehuollon ja kuljetuksen osalta on tunnistettu, ja niitä hyödynnetään edelleen toiminnan jatkokehittämisessä. Organisaatiota muutettiin niin, että kuljetuspalvelut ja apuvälinehuolto tulivat toiminnallisesti yhden tuotantopäällikön alaisuuteen. Näin varmistetaan toiminnan sujuminen saumattomasti.

## Materiaalisen varautumisen yhteistyö hyvin käyntiin

KYS erityisvastuualueen materiaalisen varautumisen yhteistyö sairaanhoitopiirin kanssa lähti hyvin käyntiin. Koronakriisin hetkellisesti helpottaessa syksyllä pidettiin KYS erityisvastuualueen logistiikkajohdon kehittämispäivä, johon saatiin myös valtakunnallista näkemystä sosiaali- ja terveysministeriöstä ja Huoltovarmuuskeskuksesta. Toimintaa on edelleen kehitetty, ja sen laajentamista myös muihin kuin suojaintarvikkeisiin suunnitellaan. Volyymien huomattavan kasvun myötä vaihtoehtoisia tilaratkaisuja jouduttiin etsimään vuokraamalla lisätalaa noin 1100 neliötä keskusvaraston käyttöön.

## Selma-verkkokauppa Maisa-tilausjärjestelmän tilalle

Vuonna 2021 panostettiin erityisesti uuden keskusvaraston verkkokaupan suunnitteluun. Servican keskusvaraston Maisa-tilausjärjestelmä poistuu käytöstä vuonna 2022 ja sen korvaa vuoden 2022 helmikuussa käyttöön otettava Selma-verkkokauppa. Uusi verkkokauppa tarjoaa modernin ja selkeän verkkokauppanäkymän, jonka kautta on tilattavissa yhdestä paikasta laaja valikoima tuotteita. Tavoitteenamme on tarjota verkkokaupassa lähes kaikki omistaja-asiakkaidemme ydintoiminnassa tarvitsemat nimikkeet.

## Uudet toimitilat – uudet mahdollisuudet

Vuoden 2023 alusta valmistuvat uudet toimitilat nähdään logistiikalle suurena mahdollisuutena. Uusiin toimitiloihin tulee sijoittumaan sekä keskusvarasto että apuvälinehuollon palvelut. Uuden toimitilan hyvällä suunnittelulla saamme tehostettua prosesseja entistäkin tehokkaammiksi niin keskusvarastolla kuin apuvälinehuollossakin. Toiminnallisuuden suunnittelun keskiössä on automaation lisääminen muun muassa hankkimalla varasto-automatit keskusvarastolle.

## Synergiaa ja seurattavuutta kuljetuspalveluihin

Kaikkien kuljetusten yhdistyessä yhteen tuotantoalueeseen kehitimme KYSin sisäkuljetusten ja potilaskuljetusten synergioita muun muassa keskittämällä näytekuljetukset yhden esimiesalueen alle. Muutoksella pystyimme lisäämään kuljetusten seurattavuutta ja laatua. Täyttöpalvelulle tehtiin uusia avauksia muun muassa maakuntakeskuksiin Karttulaan ja Juankoskelle. KYSin sisäkuljetusten toiminta oli vakaata, ja pystyimme palvelemaan asiakasta hyvällä tasolla muuttuvista tilanteista huolimatta. Palvelualueen uudelleenorganisoidutua ja yhteisten rajapintojen löytyttyä apuvälinehuollossa hiotaan prosesseja mahdolliseen keskitetyn apuvälinepalvelun (AAPA-hanke) muodostamiseen Pohjois-Savon hyvinvointialueelle.

## Servican vuosikertomus 2021

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

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT

Terveystuotteen tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut

### 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI

Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

### 4 VASTUULLISUUS

Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat

Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 5 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2021

## 3 Strategia ja arvon luonti



### Servican vuosikertomus 2021

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

#### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

#### 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT

Terveystuotteen tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut

#### 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI

Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

#### 4 VASTUULLISUUS

Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat

Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

#### 5 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

#### 6 SERVICAN VUOSI 2021

# Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

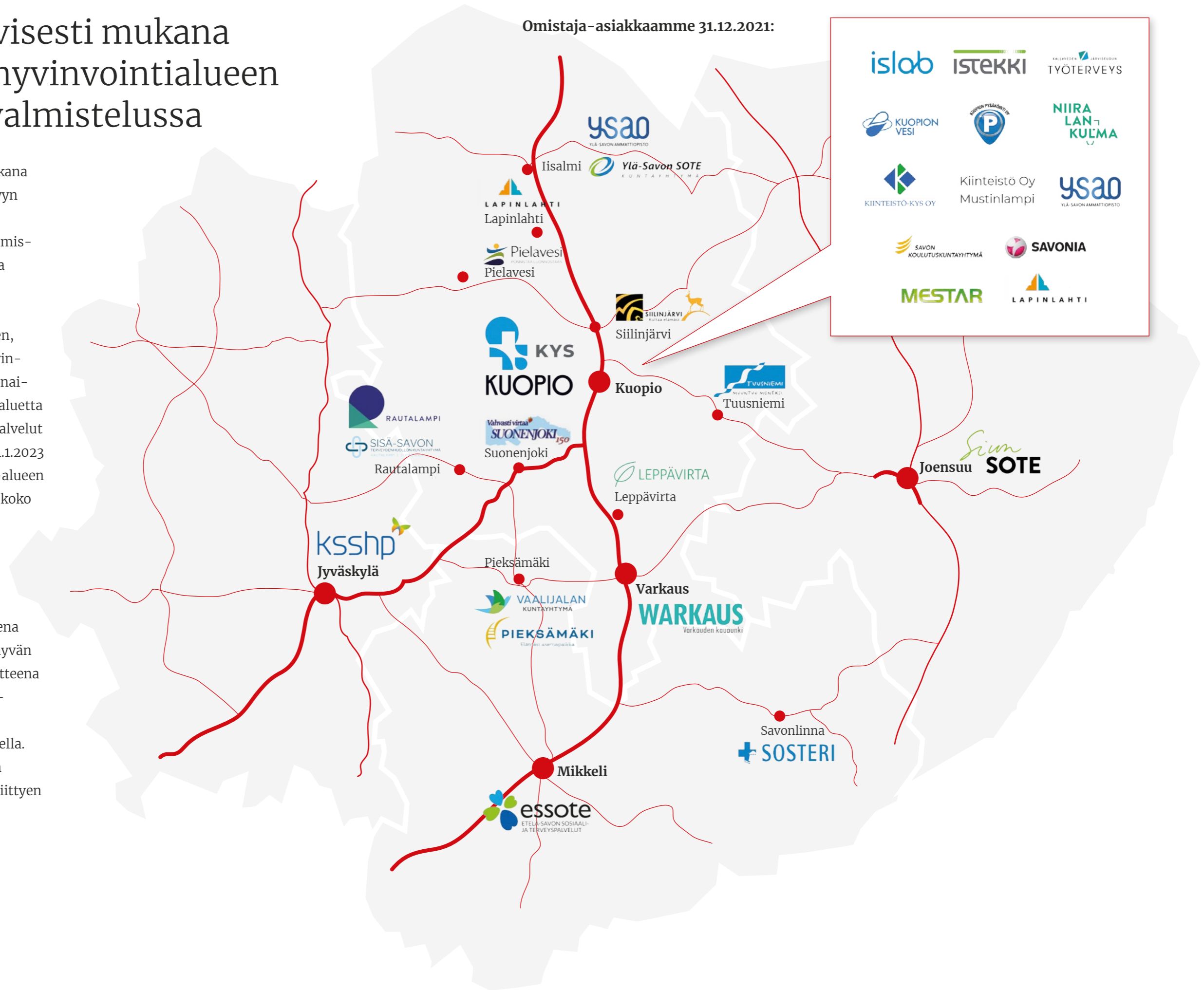
Servican tavoitteena on vuoden 2022 aikana valmistautua hyvinvointialueiden syntyyn aktiivisella yhteydenpidolla muutosta valmisteleviin organisaatioihin sekä valmistautumalla sisäisesti eri skenaarioihin ja suunnittelemalla toimintamalleja.

Näin pyrimme varautumaan tilanteeseen, jossa osa kuntien palveluista siirtyy hyvinvointialueille, ja sairaanhoitopiirit kokonaisuudessaan siirtyvät osaksi hyvinvointialuetta 1.1.2023. Mikäli hyvinvointialueen tukipalvelut tuotetaan VATEn esityksen mukaisesti 1.1.2023 alkaen, tarkoittaa se Servican toiminta-alueen laajenemista kaikkien palvelujen osalta koko Pohjois-Savon alueelle.

## Tavoitteena olla hyvän arjen paras kumppani

Servican strategian keskeisenä tavoitteena on palvella omistaja-asiakkaita ja olla hyvän arjen paras kumppani. Toiminnan tavoitteena on maltillinen kasvu, joka toteutuu lisämyynnin kautta nykyisille omistajille ja omistajapohjan maltillisella laajenemisella. Omistusjärjestelyjä tultaneen tekemään eräiden Pohjois-Savon kuntien kanssa liittyen palvelutuotannon siirtoihin Servicalle.

Omistaja-asiakkaamme 31.12.2021:



## Servican vuosikertomus 2021

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

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

**2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT**  
Terveystieteiden tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut

### 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI

Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

### 4 VASTUULLISUUS

Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat  
Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 5 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2021



# Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

Vuonna 2021 elimme edelleen koronapandemian keskellä, mikä näkyi kaikilla palvelualueilla.

- | Laitoshuollossa lisääntyneet palvelutarpeet tehostivat osaltaan henkilöstöresurssin käyttöä ja loivat taloudellista kannattavuutta, mutta samalla ne tuottivat haasteita osaavan työvoiman saatavuuden suhteen palvelualueilla.
- | Ruokapalveluissa vuoden 2021 aikana toteutuneet koulu-, päiväkotij- ja perusturvan kohteiden muutokset heijastuivat palvelualueen palveluverkostoon siinä määrin, että vuodelle 2022 lähdettiin valmistelemaan uudelleenorganisointumista ja suunnittelemaan uudelleen keittiö- ja toimipaikkaverkostoa yhteistyössä alue-esimiesten kanssa.
- | Logistiikkapalvelujen toiminnassa painotettiin ketteryyttä koronakriisin tuomien haasteiden selvittämiseksi. Näin pystyttiin selviämään palvelutuotannossa esiintyvistä kysyntätilanteiden muutoksista.
- | Hankinnat keskitettiin vuoden 2021 alusta logistiikan palvelualueelle. Vuonna 2021 hankintojen osalta keskityttiin Servicatasoisen hankintapolitiikan luontiin ja kilpailutuskalenterin rakentamiseen.

## Taloudelliset tunnusluvut

Liikevaihto	99 300 682 €
Liikevoitto %	1,9%
Oman pääoman tuotto-%	5,1%
Suhteellinen velkaantuneisuus-%	21,3%
Omavaraisuusaste	47,0%
Maksuvalmius/Quick ratio	1,2

## Taloudellisen hyödyn jakautuminen 2021

Liikevaihto 99 300 682 €

Muut tuotot 514 058 €

Toimittajat, palvelut ja tavarat 42 842 431 €

Henkilöstö (1207 hlöä) 42 140 751 €

Investoinnit (poistot) 3 474 532 €

Asiakkaat, ostohyvitys 1 475 232 €

Verottaja 374 532 €

Rahoituskulut 240 926 €

Kehittämiseen (investointilisäys)  
767 747 €

### Servican vuosikertomus 2021

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

#### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

#### 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT

Terveystuotteen tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut

#### 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI

Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

#### 4 VASTUULLISUUS

Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat

Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

#### 5 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

#### 6 SERVICAN VUOSI 2021

## 4 Vastuullisuus



### Servican vuosikertomus 2021

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

#### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

#### 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT

Terveystuon tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut

#### 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI

Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

#### 4 VASTUULLISUUS

Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat

Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

#### 5 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

#### 6 SERVICAN VUOSI 2021

# Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021

Asiakas- ja sidosryhmäyhteistyö oli vuonna 2021 jatkuneen koronapandemian aikana hyvin tiivistä. Yhteistyön avulla pyrimme varmistamaan terveysturvalliset tilat ja huolehtimaan palvelutuotannon jatkuvuudesta poikkeuksellisissa olosuhteissa.

## HENKILÖSTÖ

Koronatilanne näkyi laitoshuollossa lisääntyneenä palvelutarpeena tehostetun siivouksen ja kautta-laskutettavien hygieniatuotteiden osalta. Osaamisvaatimukset laitoshuoltajilla olivat korkealla, mikä näkyi arjessa lisääntyneenä sisäisen koulutuksen ja perehdyttämisen tarpeena.

Palvelualue 3:n uudelleenorganisointi toteutettiin niin, että palvelualue 1:lle siirtyi KYSin ja Harjulan kiinteistöhoito, palvelualue 2:lle Kuopion kaupungin kiinteistöhoito ja korjausrakentaminen sekä palvelualue 4:lle apuvälinehuolto. Organisoiminen olemassa oleviin palvelualueisiin nähtiin synergiaetuna niin resurssien käytön kuin asiakasyhteistyönkin osalta.

## OMISTAJAT

Hyvinvointialueen tukipalvelujen tuottamisen valmistelu oli loppuvuodesta yksi keskeisistä tehtävistä.

KYS erityisvastuualueen sairaanhoitopiirit antoivat Servicalle tiettyjen hoitotarvikkeiden osalta varautumistehtävän, mikä tarkoitti kyseisten tarvikkeiden varastoinnin hoitamista ja varaston kierrosta huolehtimista.

Mestar Kuopio Oy, Lapinlahden kunta ja Ylä-Savon koulutuskuntayhtymä tulivat omistajiksemme.

## ASIAKKAAT

Syksyn 2021 aikana saatiin päätökseen laaja sopimusuudistus Kuopion Tilapalvelujen kanssa laitos- ja kiinteistöhuollon palvelujen osalta.

Logistiikkapalveluissa panostettiin keskusvaraston uuden verkkokaupan suunnitteluun.

Ruokapalvelujen osalta kouluissa ja päiväkodeissa pidettiin jatkuvaa valmiutta yllä toteuttaa ruokapalveluja myös karanteenissa tai muutoin poikkeavassa opetuksessa oleville ruokailijoille. Ruokailuja kotona oleville koululaisille tuotettiin kasvun ja oppimisen palvelualueen kanssa yhteistyössä vuoden 2020 alussa tehdyllä mallilla.

Välinehuollon arjessa näkyi vilkastunut leikkaus-toiminta ja suun terveydenhuollon jonojen purut.

## PALVELUN- JA TAVARANTOIMITTAJAT

KYS erityisvastuualueen materiaalsen varautumisen yhteistyö sairaanhoitopiirien käynnistyi hyvin. Toimintaa kehitettiin, ja sen laajentamista myös muihin kuin suojaintarvikkeisiin suunniteltiin.



## Servican vuosikertomus 2021

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

- 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS**
- 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT**  
Terveysturvallisuuden tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut
- 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI**  
Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

- 4 VASTUULLISUUS**  
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat  
Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

- 5 TILINPÄÄTÖS**  
Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma
- 6 SERVICAN VUOSI 2021**

# Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa



## 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 sekä heidän työntekijöilleen, asiakkaille ja veronmaksajille



## YMPÄRISTÖVAIKUTUSTEN MINIMOINTI

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



## Servican vuosikertomus 2021

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

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT

Terveystuon tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut

### 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI

Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

### 4 VASTUULLISUUS

Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laadun  
Vastuu asiakstarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat

Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 5 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2021

# Sertifioitu laatu järjestelmä varmistaa palvelun laatua

Servican laatu järjestelmä täyttää ISO 9001:2015 - standardin vaatimukset. Toimintajärjestelmä kuvaa Servican laatu toiminnan kokonaisuutta, ja sen avulla parannamme kykyämme täyttää nykyisten sekä tulevien asiakkaidemme vaatimukset sekä saavuttaa asetetut tavoitteet. Toimintajärjestelmä auttaa myös erilaisista työkaluista tullutta henkilöstöä toimimaan yhtenäisellä tavalla.

Vuonna 2021 toimintaamme arvioitiin sekä sisäisen että ulkoisen auditoinnin keinoin. Auditoinneilla haluamme varmistaa, että palvelumme vastaa asiakastarpeeseen.

## Sopimuslaadun arviointia sisäisen auditoinnin keinoin

Servican sisäiset auditointit jalkautuivat kevään aikana 17 eri kohteeseen arvioimaan Servican toiminnan laatua. Vuonna 2021 sisäisen auditoinnin teemaksi oli valittu talous. Auditoinnin tuloksia käsitellään aina arvioidussa toimipisteessä ja palvelualueen työpaikkakokouksissa sekä viedään tiedoksi Servican johtoryhmään ja hallitukseen.

Sisäisiä auditointeja tehdään Servicassa vuosittain kaikissa palveluissa. Tällä halutaan varmistaa, että tekemisemme vastaa Servican toimintajärjestelmässä kuvattua toimintaa. Lisäksi auditointien tärkeänä tavoitteena on löytää hyviä toimintatapoja ja kehittämissuhteita, joita voidaan levittää myös muihin Servican toimipaikkoihin.



## Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

	Sisäinen auditointi 2019	Ulkoinen auditointi 2020	Sisäinen auditointi 2021	Ulkoinen auditointi 2021
<b>Auditaitavia kohteita</b>	14	27	17	11
<b>Positiiviset havainnot</b>	88	91	105	56
<b>Kehittämissuhteukset</b>	102	40	83	28
<b>Poikkeamat</b>	29	7	20	4
<b>Havainnot yhteensä</b>	233	165	225	99

## Harjulan sairaalan hoivaosasto 10:n sisäinen auditointi

Harjulan sairaalan hoivaosasto 10:llä toteutettiin laitoshuollon (puhtauspalvelut ja käyttäjäpalvelut) sisäinen auditointi huhtikuussa 2021. Sosiaalihuollon asumispalveluja asiakkailleen tarjoavalla hoivaosastolla sisäistä auditointia kävi tekemässä työsuojeluvaltuutettu Raino Kari. Haastateltavana oli laitoshuoltaja Fanni Rissanen.

Sisäisissä auditoinneissa tarkasteltiin muun muassa palvelusopimuksissa määriteltyjen tehtävien toteutumista, kyseiseen palveluun liittyviä omia ohjeistuksia, toimipaikan tehtävän ja toiminnan kuvauksia, työhön liittyviä lakisääteisiä velvoitteita ja työturvallisuuteen liittyviä asioita. Laitoshuoltajien kanssa keskusteltiin myös oman työn kehittämisestä.

## Servican vuosikertomus 2021

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

- 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS**
- 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT**  
Terveystuollon tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut
- 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI**  
Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

- 4 VASTUULLISUUS**  
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatu järjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

- 5 TILINPÄÄTÖS**  
Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma
- 6 SERVICAN VUOSI 2021**

## Kiitos laadukkaasta tekemisestä kuuluu kaikille servicalaisille

Servican ulkoinen seuranta-arviointi toteutui syyskuussa, jolloin auditoitiin yhteensä 11 kohdetta ja toimintoa. Inspecta Sertifiointi Oy:n auditoijat Liisa Niemi ja Liisa Rantakokko antoivat arvionsa sanallisesti ja raportin muodossa. Toiminnasta ja toimintajärjestelmästä saatiin paljon hyvää palautetta. Runsaiden positiivisten palautteiden lisäksi saimme 28 kehittämisehdotusta ja neljä lievää poikkeamaa, joihin ryhdyimme määrittelemään korjaavia toimenpiteitä.

Auditoijat huomioivat, että asiakas on erittäin hyvin toimintamme keskipisteessä ja meillä on muutenkin hyvä tekemisen meininki kaikissa palveluissamme. Myös prosessit ja ohjeet ovat kunnossa eli toimintamme on ISO 9001:2015-standardin mukaista.



Riistaveden koulun keittiöllä auditoijat haastattelivat tuotantovastaava Anna-Mari Krögeriä.

## Sisäiset palautteet jatkuvan parantamisen tukena

Jokaisella servicalaisella on mahdollisuus antaa sisäistä palautetta. Mitä enemmän annamme palautetta, sitä enemmän meillä on kehittämismahdollisuuksia.

Saimme Servican sisäisiä palautteita vuonna 2021 yhteensä 60 kpl (vuonna 2020 56 kpl) ja ne jakautuivat seuraavasti:

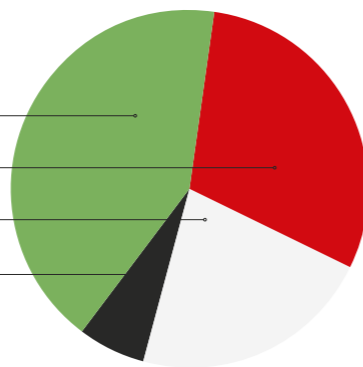
**Kehitysehdotus/aloite 42 %**

**Kiitos 30 %**

**Moite 22 %**

**Kysymys 6 %**

Saadut palautteet liittyivät koko Servican toimintaan tai sen kehittämiseen, jollekin tietyllä palvelualueella, hallinnon tukipalveluihin tai työturvallisuuteen. Palautteissa jaettiin onnistumisia tai annettiin tunnustusta toiselle servicalaiselle hienosti hoidetusta työstä. Joskus oli myös tarpeen antaa rakentavaa palautetta, jos jossakin tekemisessä huomattiin olevan vielä parantamisen varaa.



## Häiriötilanteita varten harjoitellaan



Varautuminen on toimintaa, jolla pyritään valmistautumaan sekä normaali- että poikkeusolojen aikaisiin häiriötilanteisiin ja niiden aiheuttamiin seuraamuksiin. Servican valmiussuunnitelmassa selvitetään, miten välttämättömät tehtävät hoidetaan normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Servican valmiussuunnitelma on kuvaus varautumisesta häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.

Häiriötilanteiden viestintä on samanlaista kuin viestintä normaalioloissakin, mutta tehostettua. Häiriötilanteissa ihmisten tiedontarve kasvaa. Mitä nopeammin ja avoimemmin tiedotetaan, sitä vähemmän vääriä tiedot ja huhut leviävät. Servican sisäisen viestinnän kanavia ovat intranet, Teams, sähköposti, puhelin ja tiedotustilaisuus. Palvelualueiden vastuuhenkilöillä on käytössä myös Signal-viestisovellukset.

### Kriisiviestintä varmistetaan vaihtoehtoisilla palveluilla

Mikäli normaalit viestiyhteydet ovat poikki, on käytössä vaihtoehtoisia menetelmiä. Kriisinhallintaryhmän viestintä ja mahdollinen koollekutsuminen

tehdään Secapp-palvelun (ammattikäyttöön kehitetty kriittisen viestinnän ja hälyttämisen palvelu) kautta. Kriisiviestinnässä käytetään tarvittaessa myös Virve-puhelimia. Viranomaiset voivat pitää yhteyttä häiriötilanteessa Virve-radiopuhelinverkossa, joka toimii sähkökatkon aikana varmemmin kuin muut matkapuhelinverkot. Virven avulla voidaan pitää suoraan yhteyttä puhelimesta toiseen puheryhmien avulla. Servicalla on käytössä 12 Virve-puhelinta, joita käytetään muun muassa häiriötilanteiden ja poikkeusolojen yhteydenpidossa kaupungin ja sairaanhoitopiirin johtokeskuksiin sekä Servican palvelun jatkuvuuden kannalta tärkeisiin toimipaikkoihin.

Testaamme ja harjoitteleme säännöllisesti vaihtoehtoisten viestintämenetelmien käyttöä. Toteutamme kuukausittain yhteyskokeilun, jossa ollaan viranomaisverkon kautta yhteydessä kaikkiin Servican toimipaikkoihin, 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.



Virve-kokeilua toteuttamassa asiakkuusjohtaja Jaana Jaroma (vas.), laatupäällikkö Tuire Puranen ja ICT-tukihenkilö Kari Käpynen.

## Servican vuosikertomus 2021

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

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT

Terveystukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut

### 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI

Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

### 4 VASTUULLISUUS

Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioidu laatu- ja ympäristöjärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat

Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 5 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2021

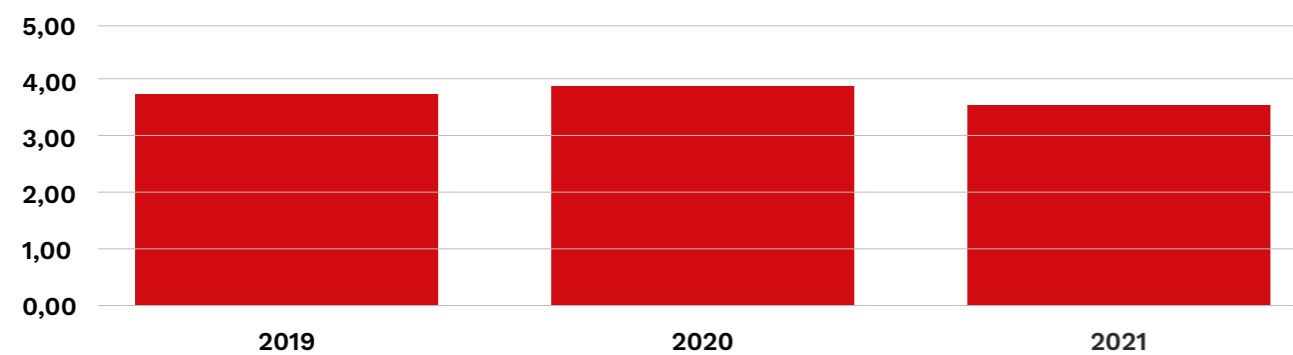
# Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta

Vuosi 2021 oli sopeutumista uuteen ja poikkeavaan pandemianormiin myös asiakasyhteistyössä. Korona aiheutti edelleen muutoksia asiakkaidemme toimintaan ja siitä johtuen myös palvelutarpeeseen. Tiivis asiakasyhteistyö oli edellytys, jotta pystyimme muuttamaan palvelutarjontaamme muuttuviin asiakastarpeisiin. Uusista yhteistyömenetelmistä on tullut uusi vakio, ja yhteydenpidon helppous Teamsin välityksellä on osin jopa tiivistänyt yhteistyötä.

## Toiminnan sopimuksenmukaisuus

Vuoden 2021 tilaajatytyväisyyskyselyn tulos kertoo Servican onnistumisesta koronapandemian aikana, koska vuoden 2020 kysely ehdittiin toteuttaa alkutalvesta juuri ennen pandemian alkua. Arvioiden mukaan palvelun toteuttaminen sopimuksen mukaisesti laski hieman, joka selittynee sillä, että pandemian aikana toimintaa jouduttiin muuttamaan nopeastikin muuttuviin tilanteisiin sopeutuen. Kokonaistyytyväisyys kuitenkin säilyi edelleen hyvällä tasolla (3,62), ja asiakkaiden tyytyväisyys Servican palvelujen toimivuuteen pandemian aikana oli hyvä (3,68).

## Servica toteuttaa palvelut sopimuksen mukaisesti



## Positiivista palautetta joustavuudesta ja ammattitaidosta

Servica järjesti vuonna 2021 yhteensä 13 sopimuskatselmustilaisuutta, joiden tarkoitus on arvioida sopimuksen mukaisten palvelujen toteutusta eri asiakasyksiköissä. Tilaisuudessa oli mukana tilaajien lisäksi käyttäjäasiakkaiden edustajia asiakasyksiköistä. Tilaisuudet sujuivat erittäin positiivisessa hengessä, ja kaikissa tilaisuuksissa todettiin, että yhteistyön mallit ovat vuosien kuluessa kehittyneet ja arkisista asioista on helppo sopia niin paikallisella tasolla kuin sopimusyhteyshenkilöidenkin välillä.

Kehityskohteeksi tilaisuuksista nousi viestintä ja erityisesti sen varmistaminen, että toimipaikkatasolla kaikilla on riittävä yhteinen ymmärrys sopimuksen sisällöstä, jotta arki kohteessa sujuu mahdollisimman hyvin. Servican vahvuudeksi kaikissa katselmuksissa tunnistettiin joustava ja ammattitaitoinen toiminta muuttuvissa tilanteissa. Servican ammattitaitoa arvostetaan ja erityisesti nyt poikkeuksellisen aikana Servica on pystynyt hyvin sopeuttamaan toimintaa muuttuviin asiakastarpeisiin.



## Ammattitaitoinen, palveluhenkinen ja hyväntuulinen – sellainen on vuoden 2021 asiakaspalvelija

Vuoden 2021 asiakaspalvelijaa haettiin touko-syyskuun aikana järjestetyssä äänestyksessä, jossa suurimman äänimäärän sai laitoshuoltaja **Pirjo Niskanen** KYSin laitoshuollosta.

Kunniamaininnoilla huomioitiin Mervi Tuomainen ja Siriwan Luukkonen KYSin laitoshuollosta, palveluvastaava Pirjo Parviainen Melalahden päiväkodilta, ruokapalvelutyöntekijä Eveliina Helin, kiinteistöhoitaja Andrei Ragozine, kuljetustyöntekijä Sami Savolainen KYSin sisäkuljetuksesta ja apuvälinemekaanikko Joni Viitanen.

Oli hienoa saada runsaasti positiivisia arvioita onnistumisestamme ja huomata, miten paljon asiakkaamme arvostavat työtämme. Tämä innostaa meitä jatkossakin tekemään parhaamme hyvän arjen kumppaneina ja asiakaspalvelijoina.

## Servican vuosikertomus 2021

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

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT

Terveystieteiden tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut

### 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI

Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

### 4 VASTUULLISUUS

Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat

Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 5 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2021

## Asiakaspalautteet ja poikkeamat

Servican tavoitteena on ollut saada palautteita mahdollisimman kattavasti eri palveluista ja kaikilta asiakasryhmiltä. Oheisesta kaaviosta näkyy palautteiden jakauma pääomistajien ja muiden asiakkaiden kesken. Palautteiden määrä kasvoi edellisestä vuodesta 1,1 %, mutta jäi 2019 vuoden tasosta (aika ennen pandemiaa). Palautetyypeistä kiitosten määrä kasvoi 15 %, ja vastaavasti moitteiden määrä laski 6 %.

Vuonna 2021 poikkeamien määrä oli 96 kpl. Poikkeamien määrä nousi edellisestä vuodesta 26 %, mutta on edelleen vähemmän kuin ennen pandemiaa, vuonna 2019. Poikkeamien määrä kaikista palautteista oli 11 %.

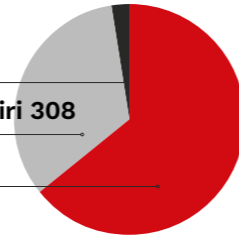
### Tavoitteena erinomainen palvelu

Kokonaisuudessaan Servican palvelut arvioitiin tilaajakyselyssä hyvälle tasolle, ja taso on pysynyt samassa viimeisten vuosien aikana. Parhaat arviot saimme palveluhenkisydestä ja ammattitaidosta, mikä onkin Servicassa yhteisesti tunnustettu menestystekijä. Palveluhenkisyudessa ylsimme tasolle 3,86.

**Muut omistaja-asiakkaat 21**

**Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri 308**

**Kuopion kaupunki 591**



Uppo-Nallen päiväkodin viskarilaisen Emilin lempiruokia päiväkodissa ovat uunimakkara ja makaronilaatikko.

## Uunimakkara maistuu myös Emilille

Toteutimme keväällä asiakastytyväisyyskyselyn päiväkodin esikouluikäisille. Reilun sadan vastaajan mukaan ruoka ja ruokailuhetki arvioitiin erinomaiselle tasolle. Vastausten keskiarvo oli 4,37 (arvosteluasteikko oli 1–5).

Lapsilta myös kysyttiin lempiruokia, joista selkeästi suosituimmiksi nousivat makaronilaatikko ja uunimakkara. Myös erilaiset keitot, kuten kalakeitto, makkarakieitto, nakkikeitto, kanakeitto ja gulassikeitto sekä kalaruoat, esim. kapteenin kalakuviot saivat lasten lempiruokaa-ääniä.

Kysyimme lapsilta myös, mitä uutta ruokaa he toivoisivat päiväkodissa tarjottavan. Uusien ruokien kärjessä on edelleen pitsa, kuten aiempinakin vuosina. Muita toiveita olivat hampurilainen, lasagne, nuudelit, tortillat ja erilaiset jauheliharuoat, kuten jauhelihakastike/ spagetti ja lihapullat.

## Vuonna 2021

- Helmikuussa toteutettiin asiakastytyväisyyskyselyt tilaaja-asiakkaille sekä ruoka-palvelujen käyttäjäasiakkaille.
- Kevään aikana järjestettiin sopimuskatselmustilaisuudet KYSin palvelukeskusten ja Kuopion kaupungin eri yksiköiden kanssa.
- Keväällä Servican laitos-huollossa tehtiin 29 kohde-käyntiä, joiden yhteydessä suoritettiin palvelujen toteuttamisesta palautekysely
- Syksyn aikana pilotoitiin kiinteistönhoidon omalaadunvalvonta, jolla varmistetaan kiinteistönhoidon laadun sopimuksenmukaisuus. Toimintamalli otettiin käyttöön vuoden 2022 alussa kaikissa kiinteistönhoidon kohteissa.
- Syksyllä käynnistyi tiivis yhteistyö hyvinvointialueen valmistautumiseen.

## Keväällä 2021 käynnistyi D365 CRM-järjestelmän käyttöönottoprojekti yhteistyössä Istekki Oy:n ja Digia Oyj:n kanssa



Projektin tavoitteena oli toteuttaa CRM-ratkaisu, jolla haetaan asiakkuuksien kokonaisvaltaista hallintaa. Ratkaisu mahdollistaa Servican eri asiakkuuksien järjestelmällisen johtamisen ja kehittämisen seuraamisen reaaliaikaisesti pohjautuen. Järjestelmä tullaan ottamaan käyttöön heti vuoden 2022 alkupuolella.

Tavoitteena on, että järjestelmä tulee tukemaan asiakkuuksien kokonaisvaltaista hallintaa ja asiakkuuksien kehittämisen seurantaan faktatietoon pohjautuen. Alussa järjestelmän kautta tullaan hallinnoimaan asiakasyhteystiedot, sopimukset ja asiakastapaamiset, mutta seuraavassa vaiheessa tavoitteena on saada järjestelmän kautta näkymät myös asiakaspalautteisiin, kyselyihin ja asiakasviestintään, kuten myös myynnin seurantaan.

## Vastuu tietosuojasta ja tietoturvasta

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

### Vuosi 2021

- Tietoliikenneverkkojen uudistaminen ja käyttöoikeushallinnan kehittäminen -projekti jatkui.
- Kertakirjautumisen (SSO) käyttöönotto keskeisimmässä tietojärjestelmissä.
- SOC-tilannekuvapalvelun käyttöönotto.
- Uuden tietoturva- ja häiriöilmoitustoiminnallisuuden käyttöönotto intranetissä.
- Säännöllinen tiedottaminen henkilöstölle tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvistä aiheista mm. intranetissä.
- Teetettiin tietosuojakartoitus, jossa arvioitiin tietosuojan johtamista ja organisointia, henkilörekistereitä, tietosuojaselosteita sekä tietosuojatoimintaa. Kartoituksen tulemana laadittiin tietosuojan vuosikello ja tarkennettiin toimintatapoja.
- Tietosuojatyöryhmä kokoontui kaksi kertaa.

## Servican vuosikertomus 2021

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

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

#### 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT

Terveystieteiden tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut

#### 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI

Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

#### 4 VASTUULLISUUS

Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajajainne  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat

Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

#### 5 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

#### 6 SERVICAN VUOSI 2021



# Hyvä työpaikka ja työnantajamaine

Servica on Pohjois-Savossa suuri työllistäjä, jonka palveluksessa on tällä hetkellä yli 1 200 henkilöä. Seuraavien viiden vuoden sisään eläköityvien suurien ikäluokkien osuus tulee olemaan merkittävä, ja eläkkeelle siirtyvien tilalle joudutaan etsimään arvion mukaan noin 250–300 uutta työntekijää.

Tulevan eläkesuman lisäksi Servicalla on ollut viime aikoina samoja henkilöstön riittävyyden haasteita kuin palvelusektorilla yleisesti Suomessa. Esimerkiksi korona-aika on näkynyt Servican terveydenhuollon palvelutoimintojen puolella, jossa tehtävien kuormitus on tilanteesta johtuen kasvanut ja aiheuttanut näin vaihtuvuutta henkilöstössä.

## Uutta imua rekrytointiin

Vuoden 2021 aikana Servicassa on aktiivisesti lisätty työnantajanäkyvyyttä vaihtamalla muun muassa rekrytointialustaa ja työnhakukonetta sekä laajentamalla rekrytointimediaa vastaamaan paremmin työnhakijaprofiliamme. Uudistusten myötä on onnistuttu tavoittamaan uusia hakijaryhmiä sekä lisäämään työnhakijoiden kiinnostusta yritystä kohtaan.

Henkilöstöhallinnossa on panostettu työnhakijakokemukseen sekä kehitetty rekrytointiprosessia ja hakijaviestintää. Yritykseen on palkattu rekrytointikoordinaattori, joka on osaamisellaan tuonut ammattimais- ta rakennetta ja laatua työhakuprosessiin sekä tavoittanut laajemmin myös nuoria työnhakijaryhmiä.



Osallistuimme syyskuussa Savonia-ammattikorkeakoululla elinkeinon ja opiskelijoiden kohtaamis- iltapäivään, johon meiltä osallistui uusi rekrytointi- koordinaattorimme Teija Vuontisjärvi sekä Iso-Bertan tuotantoesimies Anna-Mari Repo.



## Servican työntekijöillä tärkeä rooli työnantajanäkyvyydessä

Kannustamme työntekijöitämme toimimaan työntekijälähteinä ja kertomaan avoimista työpaikoista eteenpäin. Näin sitä toteutti taloushallinnossa työskentelevä **Johanna Rissanen**:

”Hei opiskelija, tuskailenko etsiessäsi harjoittelupaikkaa? Meillä Servicalla toimii useita eri alojen ammattilaisia. Muutamia mainitakseni: laitoshuollon, taloushallinnon, kiinteistönhoidon, lvi-, sähkö- sekä automaatiopuolen osaajia – ruokapalveluista puhumattakaan! Itse olen tullut taloushallinnon harjoittelijana, ja useat näyttökokeet olen suorittanut Servicalla. Nyt toimin kokopäiväisenä työntekijänä osana taloushallinnon tiimiä. Älä mieti enää, vaan ota rohkeasti yhteyttä ja kysy harjoittelupaikoista!”

## Servican vuosikertomus 2021

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

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

#### 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT

Terveydenhuollon tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut

#### 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI

Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

#### 4 VASTUULLISUUS

Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat

Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

#### 5 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

#### 6 SERVICAN VUOSI 2021

## Henkilöstötyytyväisyys hyvällä mallilla

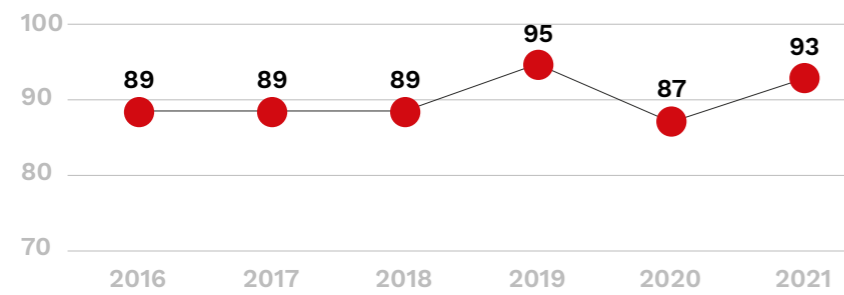
Henkilöstön työhyvinvointia sekä esimiestyön laatua on tutkittu säännönmukaisesti vuosittain toteutettavalla kyselyllä. Vuonna 2021 vastausaktiivisuus oli 69 %, mikä oli 20 % korkeampi kuin edellisvuonna. Saadun palautteen perusteella Servican henkilöstö kokee tekevänsä arvokasta työtä potilas- ja asiakasrajapinnassa. Henkilöstö kokee päivittäisen työn sujuvan hyvin. Muun muassa työvälineiden ja työskentelyolosuhteiden koettiin pääsääntöisesti olevan kunnossa ja järjestelmät ja ICT-laitteet ajanmukaiset. Henkilöstön suurimmat odotukset ja kehittämistoiveet kohdistuivat työnantajamielikuvan kehittämiseen sekä Servica-näkyvyyden lisäämiseen eri kanavissa. Palautteen pohjalta onkin aloitettu korjaavia toimia, muun muassa työnantajanäkyvyyteen on panostettu valitsemalla uusia rekrytointikanavia sekä vaihtamalla rekrytointialustaa.



## Työhyvinvointi-indeksin kehittyminen

Kokonaisuustyytyväisyyttä kuvaava mittari oli hienoisessa nousussa. Indeksien tulos muodostuu kokonaistyytyväisyydestä, sitoutumisesta ja suositteluhaluudesta.

Maksimitulos tässä tutkimuksessa olisi 125. Servican tutkimuksessa työhyvinvointi-indeksi nousi tasolle 93 = hyvä taso.



Osaamisen johtaminen sekä tietojen ja taitojen kartoittaminen varmistetaan vuosittain pidettävällä henkilökohtaisella kehityskeskustelulla. Vuonna 2021 uudistettiin keskusteluteemoja sekä otettiin käyttöön sähköiset keskusteluiden kirjaamisalustat. Vuodenvaihteeseen mennessä kehityskeskusteluun oli osallistunut 77 % henkilöstöstä. Kattavuutta voidaan pitää varsin hyvänä saavutuksena ottaen huomioon koronaan liittyvät haasteet ja rajoitukset.

### Servican vuosikertomus 2021

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

- TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS**
- PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT**  
Terveystuettujen tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut
- STRATEGIA JA ARVON LUONTI**  
Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

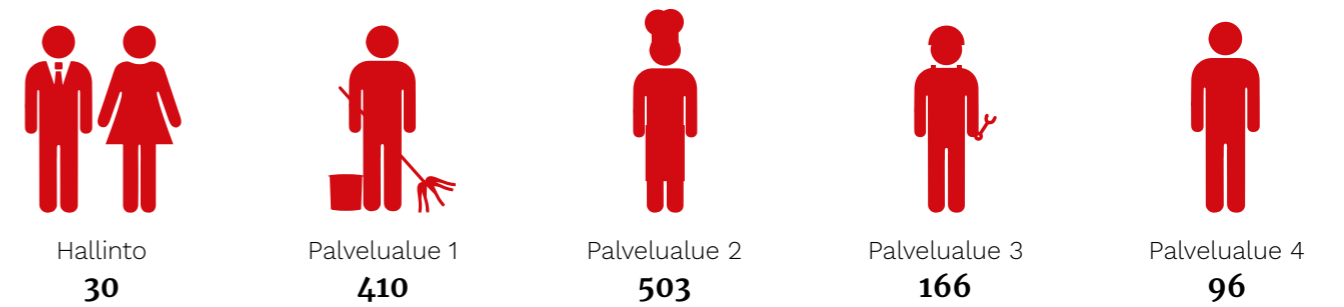
## Työntekijöitä



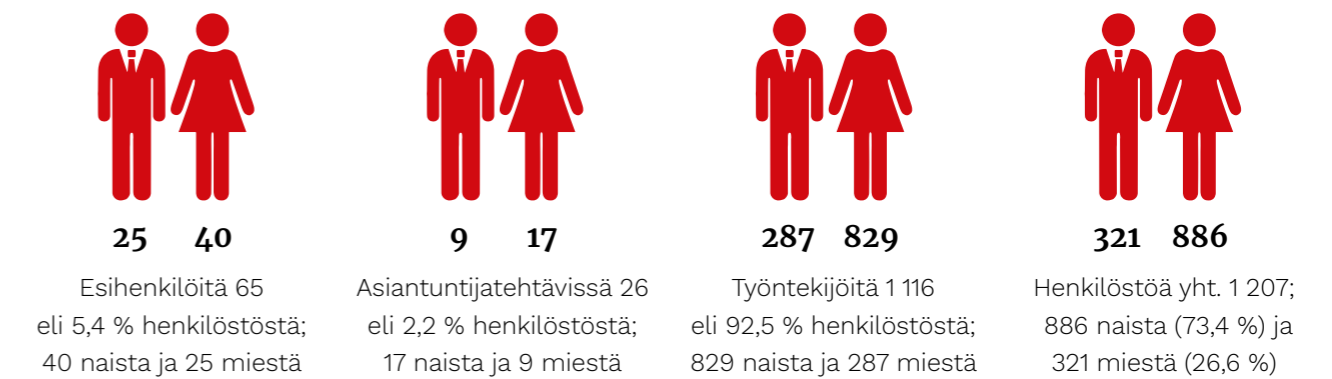
44 hlöä enemmän kuin 31.12.2020



### Henkilöstön määrä palvelualueittain 31.12.2021



### Henkilöstön rakenne ammattiaseman ja sukupuolen mukaan luokiteltuna



Vuonna 2021 vakinaisen henkilöstön keski-ikä oli 48,7 vuotta. Suurin ikäryhmä oli 55–59-vuotiaat, joita oli 21,5 % vakituisesta henkilöstöstä. Vuonna 2021 sairauspoissaoloja oli keskimääräisesti 21,76 kalenteripäivää/työntekijä.

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

- VASTUULLISUUS**  
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamielisyys  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat  
Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

- TILINPÄÄTÖS**  
Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma
- SERVICAN VUOSI 2021**

# Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

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

Huomioimme vastuullisuuden toimissamme. Haluamme rakentaa kestävää yritys-kulttuuria niin nyt kuin tulevaisuudessakin. Servican kyvykyys huolehtia sosiaalisesta- ja ympäristövastuusta on liittäminen yhtiön taloudelliseen kannattavaan suorituskykyyn. Vastuullisen taloudellisen toiminnan ja raportoinnin tavoitteena Servicassa on lisätä yhtiön toiminnan läpinäkyvyyttä kaikissa toiminnoissa kaikille sidosryhmille. Riskienhallinta ja riskien vähentäminen sekä hyvät hallintokäytännöt ovat osa työtämme, jolla varmistamme liiketoimintamme vastuullisuuden niin taloudellisesti kuin operatiivi-sestikin.

## Vakavaraisuuden eteen tehty työ kantaa hedelmää

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

## Vastuullisuutta myös investoinneissa

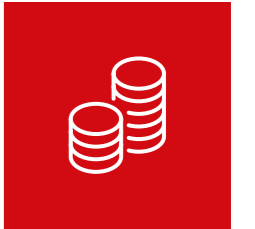
Jatkamme vastuullisuustavoitteidemme parissa tekemäämme työtä. Pyrimme huomioimaan kaikkien liiketoiminta-alueidemme vaihtelevat ja muuttuvat tarpeet. Tulevat investointiratkaisumme tulevat keskittymään esimerkiksi vastuullisiin ja edistyskelpisiin laite- ja ruokateknologioihin, prosessikehitykseen ja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

## Verojalanjälki vuonna 2021

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

Servican veronjalanjälki vuonna 2021 oli yhteensä 22,0 M€. Tästä yrityksen maksamien verojen osuus oli 9,2 M€, henkilöstöön liittyviä veroluonteisia maksuja oli 7,3 M€ ja työntekijöiden ennakonpidätyksiä 5,6 M€. Servican maksamista veroista 8,8 M€ oli arvonlisäveroa.

## Servican verojalanjälki vuonna 2021 oli yhteensä 22,1 M€



Työl-maksut (työnantajan osuus) 5 819 695 €
Työttömyysvakuutusmaksut (työnantajan osuus) 635 450 €
Tapaturmavakuutusmaksut, ryhmähenkivakuutusmaksut ja muut sivukulut 272 693 €
Työnantajan sairausvakuutusmaksu 530 627 €

**7 258 464 €**

Suoriteperusteiset henkilöstöön liittyvät lakisääteiset maksut yhteensä

Ennakonpidätykset 5 638 179 €
----------------------------------

**5 638 179 €**

Palkoista pidätetyt ennakonpidätykset

Arvonlisävero 8 803 963 €
Tuloverot 374 532 €

**9 178 496 €**

Maksetut verot

## Taloudellinen vuosi 2021

- Servican toiminta niin normaali- kuin poikkeus-oloissa mitattiin niin palveluiden saatavuudessa, jatkuvuudessa, riittävydessä kuin kannattavassa tuottavuudessaakin.
- Koronapandemia vaikutti koko yhtiön tulokseen kokonaisuudessaan negatiivisesti. Syitä tähän ovat lyhyellä aikajänteellä tulleet muutokset tuotevalikoimaan. Muutokset ovat johtuneet niin pakollisista vaatimuksista kuin asiakasryhmien tarpeista.
- Vuosi 2021 oli Servica Oy:n kolmas palvelu-tuotantovuosi. Vuoden 2021 liikevaihto ennen asiakkaille toteutettua vuosihyvitystä oli 100,8 M€ (tavoite 93,1 M€), joka oli 8,2 % parempi kuin toimintavuodelle asetettu tavoite. Vuosihyvityksen

(1,4 M€) jälkeen liikevaihdon kasvu tavoitteeseen nähden oli 6,6 %. Liikevaihto oli kokonaisuudessaan vuosihyvitysten jälkeen 99,3 M€ vuonna 2021.

- Yhtiön vuoden 2021 liikevoitto oli 2,1 M€ (tavoite 2,2 M€). Tulosta heikensi koronapandemian aiheuttamat muutokset tuotevalikoimassa sekä sen aiheuttamat haasteet hankinnassa. Yhtiön maksamat ostohyvitykset (1,4 M€) ovat maltilliset mutta linjassa omistaja-asiakkaiden odotuksiin nähden. Yhtiön tulos ennen tilinpäätössiirtoja ja tuloveroja oli 1,9 M€. Tilikauden tuloverot olivat noin 0,4 M€, jolloin tilikauden voitoksi/tappioksi muodostui 1,5 M€.

## Servican vuosikertomus 2021

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

- TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS**
- PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT**  
Terveystuon tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut
- STRATEGIA JA ARVON LUONTI**  
Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

- VASTUULLISUUS**  
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatu- ja ympäristöjärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat  
Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

- TILINPÄÄTÖS**  
Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma
- SERVICAN VUOSI 2021**

# Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat

Servica noudattaa hankinnoissaan voimassa olevia lakeja, asetuksia sekä yleisiä ohjeita. Toimittajien valinnassa huomioidaan ympäristöön sekä sosiaaliseen ja taloudelliseen vastuuseen liittyvät näkökulmat.

Servica on jatkanut vuonna 2021 hankintatoimen kehittämishanketta suunnitelman mukaisesti. Vuoden 2021 pääpainopisteinä olivat organisaatio-otasoisen hankintapolitiikan luonti sekä kilpailutuskalenterin rakentaminen ja hankintayhteistyön kehittäminen sidosryhmien kanssa. Kehittämishanke jatkuu vuonna 2022 muun muassa mittariston luonnin sekä hankintaohjeiden täsmentämisen kautta.

## Dynaaminen hankintajärjestelmä ahkerassa käytössä

Koronapandemian vuoksi suojaintarvikkeiden hankintavolyymit säilyivät korkeina. Servica kilpailutti koronapandemian ehkäisyssä tarvittavia suojaintarvikkeita Sansia Oy:n dynaamisen hankintajärjestelmän (DPS) kautta. DPS:n kautta kilpailutettiin muun muassa kirurgisia suunenäsuojuksia, kokokasvosuojia, leikkauspäähineitä sekä tutkimuskäsineitä. Servica teki Sansia Oy:lle noin 20 toimeksiantoa kilpailutuksista. Servica on aktiivisesti mukana myös alueen yhteiskilpailutuksissa.

## Servica luotsasi KYS erityisvastuualueen materiaaliyhteistyötä koronapandemian aikana

KYS erityisvastuualueen eri toimijat yhdistivät voimansa koronan myötä ja ryhtyivät tekemään

suojain- sekä rokotustarvikehankintoja yhdessä. Servicalla oli siinä merkittävä rooli yhteistyön koordinoijana ja materiaalogistiikan hoitajana.

Maailmanlaajuinen pandemia joudutti keskustelua KYS erityisvastuualueen yhteishankinnoista. Keskusteluyhteys konkretisoitui toimenpiteiksi nopeasti, kun materiaalipula yllätti sairaanhoitopiirit ja kuntayhtymät. Tavoite oli löytää luotettavia toimittajia, saada riittävän isoja volyymeja hankinnoille, turvata tavaroiden saatavuus sekä saada tarvikkeiden hinta asettumaan järkevälle tasolle.

Valtakunnallisen huoltovarmuuskeskuksen tarvikkeiden jako kulki heti pandemian alusta alkaen yliopistollisten sairaaloiden läpi. Koska KYS on yksi Servican omistajista ja Servicalla oli jo toimiva jakelujärjestelmä, lankesi vastuu materiaalien varastoisesta ja logistiikasta Servicalle.

Servica kokosi KYS erityisvastuualueen toimijoista hankinta- ja logistiikkatiimin, joka piti kerran viikossa tilannekuvapalaverin. Siinä käytiin läpi kunkin erityisvastuualueen tilanne ja kartoitettiin, mistä tarvikkeista on suurin pula, ja onko niitä toisten sairaaloiden varastoissa muille jaettavaksi. Servica ryhtyi myös etsimään tavaraa eri yhteistyökumppaneiden ja hankintarenkaiden kautta. Servica myös hoiti tarvikkeiden varastoisesta ja jakeli niitä tilausten mukaan sairaanhoitopiireille. Tehokkaan tavarankieron myötä hävikkiä ei päässyt syntymään.

## KYS erityisvastuualue (erva):

- Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä (PSSHP)
- Keski-Suomen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä (KSSHP)
- Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen kunta-yhtymä (Essote)
- Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä (Sosteri)
- Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä (Siun sote)

## Servican vuosikertomus 2021

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

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT

Terveystuotteen tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut

### 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI

Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

### 4 VASTUULLISUUS

Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat

Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 5 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2021

# Ympäristövaikutusten huomioiminen

Servica on sitoutunut omistaja-asiakkaidensa ympäristötavoitteisiin ja noudattaa ympäristölainsäädännön vaatimuksia. Ympäristövaikutusten minimoiminn keskeisimmät toimenpiteet kohdistuivat muun muassa ympäristövaikutusten huomioimiseen palvelutuotannossa, jätteiden ja päästöjen määrän vähentämiseen sekä energiankäytön ja liikkumisen tehostamiseen.

## Kohti ympäristötavoitteita hankkeen avulla

Servican strateginen Kohti ympäristöjärjestelmää -hanke käynnistyi vuonna 2021. Hankkeen tavoitteena on luoda Servicalle ympäristöjärjestelmä, joka vastaa Servican ja omistaja-asiakkaiden ympäristötavoitteita.

## Työkaluksi Ekokompassi-ympäristöjärjestelmä

Servica valitsi Ekokompassi-ympäristöjärjestelmän ympäristöjohtamisen työkaluksi ja raportointiin. Ekokompassin rakentaminen aloitettiin tunnistamalla ja arvioimalla, mitkä ovat Servican toiminnan merkittävimmät ympäristövaikutukset. Löysimme palveluittain ne osa-alueet, joihin ympäristötyössä tullaan keskittymään. Servicalle on nimetty ympäristövastaava ja ympäristötiimi.



Ympäristöohjelma on suunnitelma konkreettisten toimenpiteiden toteuttamiseksi. Ympäristöohjelmaan kirjataan konkreettiset tavoitteet ja toimenpiteet ympäristökuormituksen vähentämiseksi.

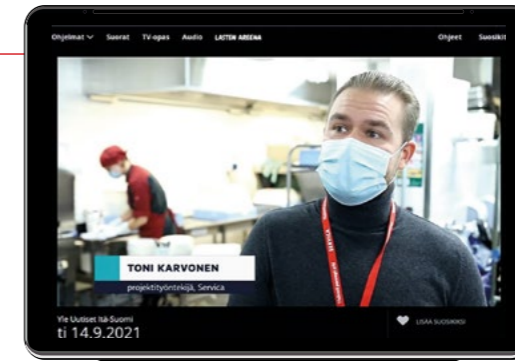
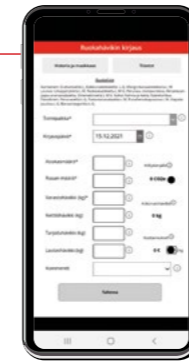
Palvelu	Tavoitteet
Laitoshuolto	Kemikaalien vähentäminen, jätteiden lajittelun tehostaminen ja jätteen määrän vähentäminen, viestinnän ja koulutuksen lisääminen.
Välinehuolto	Vedenkulutuksen, kemikaalien ja sähkönkulutuksen vähentäminen
Ruokapalvelut	Ruokahävikin vähentäminen, ruokalistan hiilijalanjäljen pienentäminen, ymmärryksen lisääntyminen ja kestävä kehityksen periaatteiden tunteminen. Kuopion kaupungin ja Servican yhteisistä ympäristötavoitteista viestiminen.
Kiinteistöpalvelut	Lajittelemattoman ja sekajätteen määrän vähentäminen, selkeän ja toimivan kierrätysprosessin luominen. Kemikaalihallinnan ja käyttöturvallisuuden parantaminen, työmaiden materiaalitöimistusten järjestyttämisen ja tehostaminen.
Logistiikkapalvelut	Kuljettamisen tehokkuuden ja ekologisuuden lisääminen. Toimitusten optimoinnin varmistaminen tavarahankinnoissa, ympäristöasioiden huomioiminen hankintasopimuksissa.
Hallinto- ja tukipalvelut / koko Servica	Ympäristöviestinnän ja -tietoisuuden lisääminen ja vastuullinen yritysmaailma. Ympäristöystävällisten kulkuvälineiden suosiminen ja työliikkumisen vähentäminen. Toimitilojen energiatehokkuuden huomioiminen, RTS-ympäristösertifikaatti uudelle kiinteistölle.

## Servica on mukana Kuopion kaupungin ilmastostrategian toteuttamisessa: Ilmastoviisasta ruokaa lapsille ja nuorille -hanke

Ympäristöministeriö myönsi Kuopion kaupungille ja Servicalle hanke- rahoitusta Kuopion ilmastopoliittisten tavoitteiden eteenpäin viemiseksi. Syksyllä 2021 käynnistyneen Ilmastoviisasta ruokaa Kuopion lapsille ja nuorille -hankkeen tavoitteena on vähentää Kuopion kaupungin ruoka- palveluiden ilmastovaikutuksia sekä edistää ilmastoystävällistä ja terveellistä ruokakulttuuria Kuopiossa. Hanke tuottaa tietoa kaupungin päätöksenteon tueksi sekä jalkauttaa Kuopion kaupungin strategisia ja ilmasto- poliittisia tavoitteita ruokailijoille, kaupungin henkilöstölle sekä kuntalaisille.

Hankkeen keskeisimpinä toimijoina ovat Kuopion ruokapalveluiden toimintaa määrittävät tahot perusopetuksen ja varhaiskasvatuksen palvelualueella, Servica Oy sekä Kuopion kaupungin ympäristönsuojelu- ja hyvinvointi- palveluiden asiantuntijat. Lisäksi hankkeen aktiivisina toimijoina ovat koulujen oppilaat, päiväkotilapset, ruokakasvatustyöryhmät sekä koulujen ja päiväkotien henkilökunta.

Loppuvuoden aikana aloitettiin ensimmäiset toimenpiteet kohti ilmasto- ystävällistä ja terveellistä päiväkotit- ja kouluruokaa. Työ eteni Kuopion ruoka- palveluiden ilmastotiekartan muodostamiseksi.



## Hävikkisovellus pilotoitiin ja otettiin käyttöön

Servicassa haluttiin löytää tehokas ja käyttäjäystävällinen tapa seurata hävikin määrää. Servica toteutti ruokahävikkisovelluksen kehityksen yhteistyössä Isteekin ja Innofactorin kanssa. Hävikinseurantajärjestelmän avulla on mahdollista seurata syntyvää hävikkiä niin taloudellisesta kuin ympäristön näkökulmasta. Se toimii raportointityökaluna niin Servican omassa tuotannossa kuin hävikin vähentämiseen liittyvien velvoitteiden täyttämässä omistajien suuntaan.

Raporttien perusteella myös asiakkaille voidaan toimittaa tarkka tieto siitä, kuinka paljon hävikkiä on syntynyt henkilöä kohden. Ruokahävikkisovellus ja raportointiratkaisu sujuvoittavat niin Servican ruokapalveluiden tuotannon henkilöstön työtä kuin myös johdon työtä strategisen suunnittelun apuvälineenä. Ratkaisu otettiin vähitellen käyttöön joulukuusta 2021 alkaen.



Sovellus tuottaa meille tärkeää tietoa hävikki-ruuan kilo- ja euromäärästä sekä biojätteen aiheuttamasta hiilijalanjäljestä, kertoo Servican projekti-työntekijä Toni Karvonen (Yle uutiset: <https://yle.fi/uutiset/3-12098762>)

## Servican vuosikertomus 2021

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

- 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS**
- 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT**  
Terveystuotteen tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut
- 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI**  
Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

- 4 VASTUULLISUUS**  
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaailma  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat  
Ympäristövaikutusten huomioiminen  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

- 5 TILINPÄÄTÖS**  
Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma
- 6 SERVICAN VUOSI 2021**

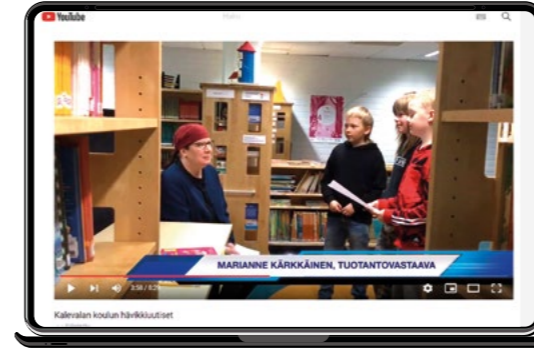
# Tehtyjä toimenpiteitä arjessa



## Tubettajatähti Roni Bäck oikeissa töissä Minna Canthin keittiöllä lähiruokapäivänä

Kuopion kouluissa ja päiväkodeissa juhlistettiin 24.9. pohjoissavolaista lähiruokaa yhdessä Savolaisuus on makuasia -hankkeen ja Savon ammattiopisto Sakky, Ylä-Savon ammattiopiston, PAOK - Palvelualan Opisto Kuopion ja Iisalmen kaupungin ruokapalveluiden kanssa. Pohjoissavolaista lähiruokaa ja sen arvostusta nostava lähiruokapäivä järjestettiin toista kertaa, koska vuoden 2020 lähiruokaviikon kruunaavasta lähiruokapäivästä saatu palaute oli niin positiivista. Esimerkiksi Servican kiertäville ruokalistoille jäi vuoden 2020 lähiruokapäivästä pysyvästi jauhelihakastike paikallisen tuottajan jauhelihasta valmistettuna.

Päiväkodeissa ja kouluissa tarjottiin lähiruokapäivän lounaalla ohrapuuroa Siilin Myllyn suurimoista sekä mehukeittoa, kalkkunaleikkelettä ja tomaattia. Lähiruokapäivän hengessä julkistettiin myös Roni Bäckin viimeisimmän Kuopion reissun video, jota kuvattiin Minna Canthin koulun keittiöllä. Kouluruokailun tärkeydestä kertova video toteutettiin yhteistyössä Savolaisuus on makuasia -hankkeen kanssa.



## Valtakunnallista Hävikkiviikkoa vietettiin vkolla 37

Toteutimme Hävikkiviikkoa yhdessä Jätekukon, Savonian ja Kuopion ympäristöasiantuntijan kanssa. Hävikkiviikko näkyi kohteissamme julisteissa ja pöytäkolmioissa. Olimme myös mukana yhteistyössä Savonian restonomiopiskelijöiden videon toteuttamisessa, jossa kerrottiin vinkkejä hävikin vähentämiseksi.

Kalevalan koulun oppilaat toteuttivat viikon jälkeen hävikkiuutiset-videon, jossa kerrottiin hävikkitiedon lisäksi koulun suosikkiruoka. Haastateltavaksi pääsi Servican tuotantovastaava Marianne Kärkkäinen.

## ENERGIAN SÄÄSTÖVIKKO

### Energiansäästövkko 41

Kehitämme toimintaamme jatkuvasti ja viestimme henkilöstöllemme energiansäästön mahdollisuuksista. Energiansäästöviikolla 41/2021 viestimme energiateoistamme ja Energiansäästöviikosta ja kannustimme henkilöstöä energiansäästökoihin. #energiateko



## Kilometrikisa päätökseen – yhdessä poljettuja kilometrejä yli 11 000

Servican joukkueessa oli 26 innokasta pyöräilijää, jotka olivat mukana sähköavusteisella pyörällä tai perinteisellä mallilla. Tämä oli jo kahdeksas servicalaisten kilometrikisa, ja ensi vuonna olemme jälleen mukana kisassa.



### Servican vuosikertomus 2021

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

- 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS**
- 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT**  
Terveystuotteen tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut
- 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI**  
Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

- 4 VASTUULLISUUS**  
Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

- Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat  
Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa
- 5 TILINPÄÄTÖS**  
Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma
- 6 SERVICAN VUOSI 2021**

## Opinnäytetyön aiheena elintarvikehävikki

Savonia ammattikorkeakoulusta valmistunut restonomi **Sini Jokinen** teki osana opintojaan opinnäytetyön KYS Puijon sairaalan osastojen elintarvikehävikistä. Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Pohjois-Savon sairaanhoitopiirille, ja työssä toimi yhteistyökumppanina Servica Oy:n keskuskeittiö Iso-Bertta.

Työn tavoitteena oli selvittää Kuopion yliopistollisen sairaalan osastojen tuotehävikkiä ja mahdollisia syitä hävikin synnylle. Tämän lisäksi tehtiin laskennallinen arvio taloudellisesta hävikistä. Näiden pohjalta luotiin kehitysehdotukset sekä jatkotoimenpideohjeet. Työ toteutettiin määrällisenä tutkimuksena ja aineiston keruuseen käytettiin menetelminä seurantalomaketta ja sähköistä kyselyä.

Seurantaan valikoitui yhteensä seitsemän osastoa ja seuranta toteutettiin 14 päivän ajan. Seurannan mukaan yhden osaston taloudellinen hävikki seuranta-aikana oli noin 10,25 €/päivä, mikä olisi vuositasolla noin 3 741,40 €/vuosi ja kaikilta seitsemältä osastolta 26 189, 90 €/vuosi. Hävikkituotteiden aiheuttama taloudellinen hävikki laskettiin tuoteryhmien tuotteiden keskihintaa käyttäen.



Sähköisen kyselyn tarkoituksena oli selvittää osastojen tuottilaamisen käytäntöjä ja muita siihen liittyviä tekijöitä. Sähköinen kysely suunnattiin osastojen laitoshuoltajien esimiehille ja osastojen ravitsemusyhdyshenkilöille. Selvityksen mukaan keskeisimpinä kehityskohteina tulisi olla henkilökunnan kouluttaminen sekä yhteistyön parantaminen laitoshuoltajien, hoitajien ja ravitsemusyhdyshenkilöiden välillä.

Henkilökuntaa tulisi kouluttaa niin yleisesti ruokahävikistä kuin tuottilaamisesta, ja tilata tuotteita ravitsemuskäsikirjan ohjeiden mukaisesti, eli yhdelle päivälle. Tämä vähentäisi tiukoista päivämääristä aiheutuvaa hävikkiä sekä niin sanottua hamstraamista. Lisäksi tuotteet tulisi tilata osastojen tuottilauspohjien mukaan, jotta tilatut tuotteet vastaavat kunkin osaston tarpeita.

## Yhdistelmä-konerobotti Elmeri kurvailee Lippumäen uudessa sisäpaloiluhallissa

Aiemmin jäähallina toiminut tila avattiin vuoden 2021 alussa muutostöiden jälkeen sisäliikuntahallina. Servican laitoshuolto vastaa hallin 1 400 m<sup>2</sup> kentän ja 800 m<sup>2</sup> kuntosalin sekä pukuhuoneitilojen siivouksesta. Liikuntatilojen siivousta tehostamaan hankittiin Gaussian Robotin Ecobot 50 -sarjan yhdistelmäkonerobotti.

Robotti hoitaa lattioiden puhdistuksen täysin itsenäisesti ja on täysin etäohjattava, joten työkomennot voi antaa vaikka kotoa käsin tai ajastamalla. Kun robotti hoitaa lattiapinnat, voi laitoshuoltaja keskittyä muihin kriittisiin pisteisiin, kuten kosketuspintoihin. Robotti mahdollistaa myös lattian puhdistamisen useamman kerran päivässä, mikäli sille on tarvetta.

Robotti on ekologinen valinta, sillä siinä on vedenpuhdistusjärjestelmä, jonka ansiosta se käyttää jopa kolme kertaa vähemmän vettä kuin tavallinen yhdistelmäkone. Hyvä työnjälki, tehokkuus ja ekologisuus toteutuvat tässä erinomaisesti.

*Laitoshuoltaja  
Merja Kasurinen  
on erittäin tyytyväinen  
työkaveri Elmeriin.*



## Servican vuosikertomus 2021

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

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT

Terveystuotteen tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut

### 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI

Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

### 4 VASTUULLISUUS

Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatu- ja ympäristöjärjestelmä varmistaa palvelun laadun  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajama  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat

Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 5 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2021

# 5 Tilinpäätös



## Servican vuosikertomus 2021

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

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT

Terveystuotteen tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut

### 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI

Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

### 4 VASTUULLISUUS

Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat

Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 5 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2021



# Hallituksen toimintakertomus

1.1.2021 – 31.12.2021

Servica Oy:n yhtiöjärjestyksen mukaan yhtiö toimii julkisista hankinnoista annetun lain (1397/2016) tarkoittamassa mielessä omistajiensa sidos-yksikkönä ja harjoittaa pääosan toiminnastaan omistajiensa kanssa. 31.12.2021 Kuopion kaupunki omisti Servican osakkeista 50,87 % ja Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä 48,47 %. Servica on Kuopion kaupungin tytäryhtiö, joka noudattaa Kuopion kaupungin yhteisöilleen laatimia konserniohjeita. Vuoden 2021 aikana Servican osakkaiksi tulivat Mestar Kuopio Oy, Lapinlahden kunta ja Ylä-Savon koulutuskuntayhtymä.

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

## OLENNAISET TAPAHTUMAT TILIKAUDELLE

### Taloudellinen kehitys

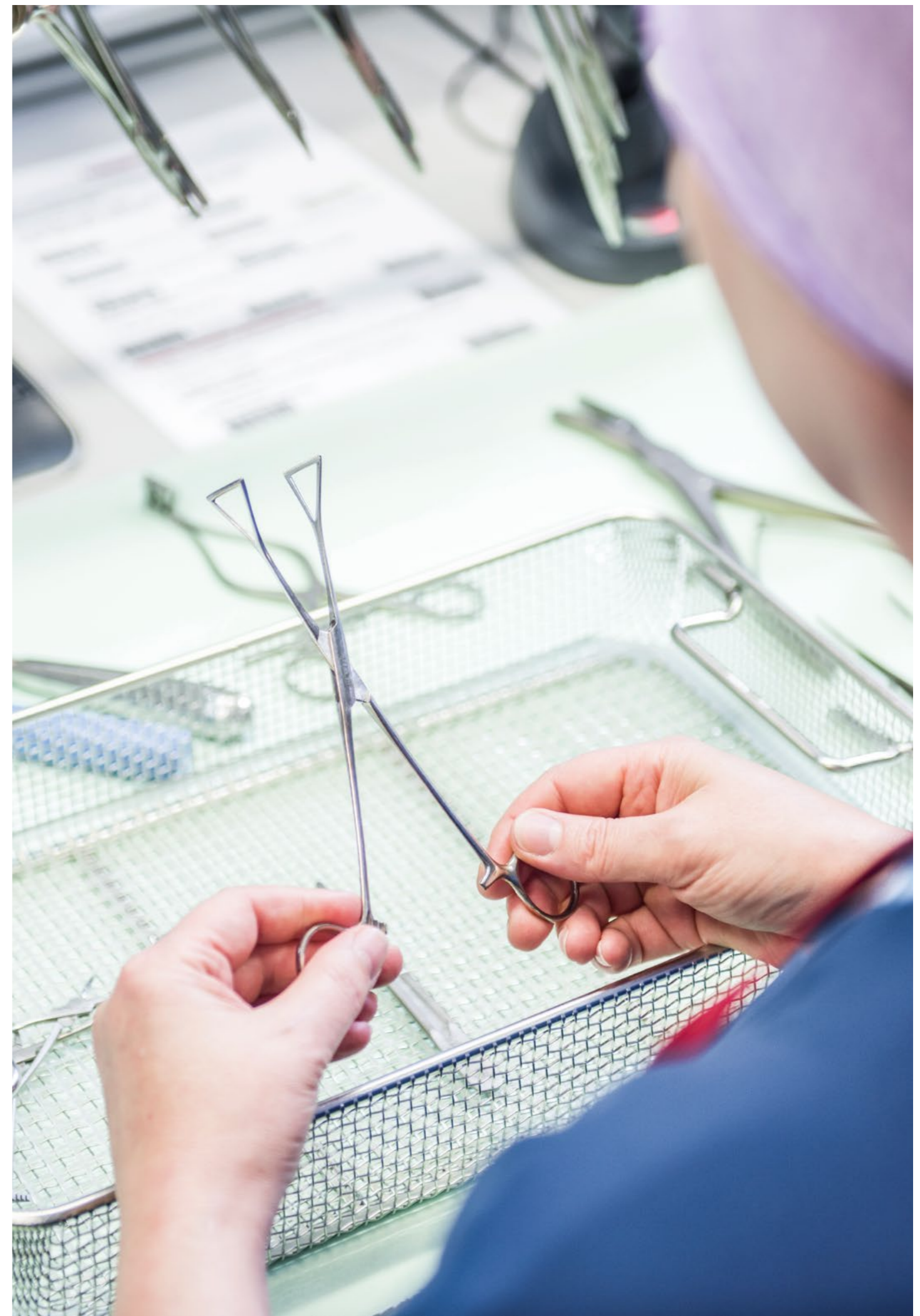
Vuosi 2021 oli Servica Oy:n kolmas palvelutuotantovuosi. Vuoden 2021 liikevaihto ennen asiakkaille toteutettua vuosihyvitystä oli 100,8 M€ (tavoite 93,1 M€), joka oli 8,2 % parempi kuin toimintavuodelle asetettu tavoite. Vuosihyvityksen (1,4 M€) jälkeen liikevaihdon kasvu tavoitteeseen nähden oli 6,6 % ja liikevaihto 99,3 M€.

Yhtiön vuoden 2021 liikevoitto oli 2,1 M€ (tavoite 2,2 M€). Tulosta heikensi koronapandemian aiheuttamat muutokset tuotevalikoimassa sekä sen aiheuttamat haasteet hankinnassa. Yhtiön maksamat ostohyvitykset (1,4 M€) ovat maltilliset, mutta linjassa omistaja-asiakkaiden odotuksiin nähden. Yhtiön tulos ennen tilinpäätössiirtoja ja tuloveroja oli 1,9 M€. Tilikauden tuloverot olivat noin 0,4 M€, jolloin tilikauden voitoksi muodostui 1,5 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 2021 lopussa Servican rahoitusasema oli vahva; yhtiön omavaraisuusaste oli 47,0 %. Servican maksuvalmius säilyi tyydyttävällä tasolla Quick ration ollessa 1,2. Yhtiön rahavarat tilikauden lopussa olivat 11 799 000 €. Tämän lisäksi Servicalla oli mahdollisuus tarvittaessa käyttää Kuopion kaupungin myöntämää konsernilimiittia (suuruudeltaan 5 M€), josta vuoden lopussa oli käytössä 0 €. Korollista vierasta pääomaa oli tilikauden



## Servican vuosikertomus 2021

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

- 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS**
- 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT**  
Terveystuotteen tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut
- 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI**  
Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

- 4 VASTUULLISUUS**  
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatuvarmistus varmistaa palvelun laadun  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat  
Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

- 5 TILINPÄÄTÖS**  
Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma
- 6 SERVICAN VUOSI 2021**

lopussa 5 250 000 € (pitkäaikaista) ja 750 000 € (lyhytaikaista). Servica Oy:n taseen loppusumma 31.12.2021 oli 40 167 000 €.

Servican liiketoiminnan rahavirta vuonna 2021 oli 3 326 000 €. Aktivoituja investointeja toteutui tilikaudella 768 000 €.

## Merkittävimmät riskit ja epävarmuustekijät

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

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

Servica Oy:n sisäisen valvonnan kohteet vuonna 2021 olivat henkilöstöhallinnon osalta palkkakontrolli (palkkojen oikeellisuus), Titania (työaikakorvausten maksaminen) sekä vuosilomakertymien oikeellisuus. Taloushallinnon osalta kohteina olivat ostolaskujen hyväksymisrajojen noudattaminen, kauttalaskutuksen oikeellisuus, muistiotositteiden kirjaus ja ALV-käsittelyt. Hankintojen ja ostojen osalta kohteina olivat kilometrikorvausten aiheeton maksaminen ja matkalaskujen oikeellisuuden tarkastaminen. Seurantareportit tullaan esittelemään niin hallituksessa kuin johtoryhmässä hyväksytyin vuosikellon mukaisesti.

Toiminnallisten, taloudellisten ja strategisten riskien arvioinnit toteutettiin vuonna 2021 IMS-toiminnanohjausjärjestelmässä. Jokaisen riskin osalta arvioitiin ja päivitettiin sekä riskin todennäköisyys että vaikuttavuus. Korona-pandemian jatkuessa vuoden 2021 aikana riskienhallinta,

tunnistetut riskit sekä painopistealueet muuttuivat tietyiltä osin vuoden 2020 arvioista. Samoin Servican omistajien tunnistettu haastava taloustilanne pandemian seurauksena loi ja tulee luomaan paineita yhtiön asiakkuussuhteisiin sekä toimintatapoihin hinnoittelua unohtamatta. Hyvinvointialueiden syntyminen ja niihin valmistautuminen tuo uudistuksia tullessaan niin palvelukokonaisuuksiin kuin asiakassopimusten sisältöihin.

## Yhtiön organisaatio, johto ja tilintarkastajat

Servica Oy:n varsinainen yhtiökokous pidettiin 8.4.2021. Osakaskokous pidettiin 25.11.2021. Molemmat kokoukset pidettiin Teams-kokouksina.

Vuoden 2021 aikana Servican hallitus kokoontui 12 kertaa. Koronapandemian vuoksi hallituksen kokoukset toteutettiin pääsääntöisesti Teams-kokouksina.

Vuonna 2021 Servica Oy:n hallituksen jäseninä toimivat Irja Sokka (hallituksen puheenjohtaja), Merja Miettinen (hallituksen varapuheenjohtaja), Raija Iskanius (jäsen), Francesco Nucci (jäsen), Kaisa Raatikainen (jäsen), Antero Rantala (jäsen), Riitta Savolainen (jäsen) sekä pienosakkaiden edustajana Petteri Ristikangas (jäsen). Servica Oy:n toimitusjohtajana vuonna 2021 jatkoi Kirsi Kokkonen.

Servica Oy:n tilintarkastajana tilikautena 2021 on toiminut konsernin tilintarkastusyhteisö Talvea Julkishallinnon palvelut Oy, päävastuullisena tilintarkastajana Jukka Malkki, KHT, JHT, CIA, CGAP.

## Selvitys tutkimus- ja kehitystoiminnan laajuudesta

Yhtiöllä ei ole ollut vuonna 2021 laajamittaista tutkimus- ja kehitystoimintaa. Pienimuotoiset tutkimus- ja kehityksenotot on kirjattu kuluksi.

## Yhtiön osakkeet

Yhtiöllä on 10 000 osaketta, joista kukin osake oikeuttaa yhteen ääneen yhtiökokouksessa. Kaikilla osakkeilla on samanlainen oikeus osinkoon ja yhtiön varoihin. Yhtiön osakkeita koskee lunastus- ja suostumuslauseke.

## Olennaiset tapahtumat tilikauden päättymisen jälkeen

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

## Arvio todennäköisestä tulevasta kehityksestä

Pohjois-Savon hyvinvointialueen väliaikainen valmistelu (VATE) päätti 18.10.2021, että Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalveluiden (ruokahuolto, laitoshuolto, välinehuolto, logistiikka, kiinteistöhuolto, pesulapalvelut, hankintapalvelut, talous- ja henkilöstöhallinnon palvelut, ICT-palvelut sekä laboratoriopalvelut) tuottamisen valmistelut tehdään nykyisten tukipalveluyhtiöiden Servica, Sansia, Monetra, Istekki sekä Islab pohjalle. Servica on ollut aktiivisesti mukana VATEn tukipalveluvalmistelussa.

Servican tavoitteena on vuoden 2022 aikana valmistautua hyvinvointialueiden syntyyn aktiivisella yhteydenpidolla muutosta valmisteleviin organisaatioihin sekä valmistautumalla sisäisesti eri skenaarioihin ja suunnitteleamalla toimintamallit kuhunkin skenaarioon. Näin Servica pyrkii varautumaan tilanteeseen, jossa osa kuntien palveluista siirtyy hyvinvointialueille, ja sairaanhoitopiirit kokonaisuudessaan siirtyvät osaksi hyvinvointialuetta 1.1.2023. Mikäli hyvinvointialueen tukipalvelut tuotetaan VATEn esityksen mukaisesti 1.1.2023 alkaen, se tarkoittaa Servican toiminta-alueen laajenemista kaikkien palvelujen osalta koko Pohjois-Savon alueelle. Lisäksi näyttää todennäköiseltä, että osa kunnista tulee siirtämään kouluaterioiden ja varhaiskasvatuksen aterioiden tuotannon Servicalle.

Servican strategian keskeisenä tavoitteena on palvella omistaja-asiakkaita ja olla hyvän arjen paras kumppani. Toiminnan tavoitteena on maltillinen kasvu, joka toteutuu lisämyynnin kautta nykyisille omistajille ja omistajapohjan maltillisella laajenemisella. Omistusjärjestelyjä tultaneen tekemään eräiden Pohjois-Savon kuntien kanssa liittyen palvelutuotannon siirtoihin Servicalle.

## Hallituksen esitys voitonjaosta

Hallitus päättää esittää yhtiökokoukselle, että osinkoa ei jaeta tilikaudelta 2021 ja tilikauden voitto 1 509 584,68 € siirretään yhtiön omaan pääomaan.

## Hallitus

**IRJA SOKKA**  
Johtava asiantuntija,  
hallituksen puheenjohtaja

**RIITTA SAVOLAINEN**  
Eläkeläinen

**MERJA MIETTINEN**  
Toimitusjohtaja,  
professori

**KAISA RAATIKAINEN**  
Kunnallisneuvos

**RAIJA ISKANIOUS**  
Kotitalousopettaja,  
yrittäjä

**FRANCESCO NUCCI**  
Yrittäjä

**ANTERO RANTALA**  
Myyntipäällikkö

**PETTERI RISTIKANGAS**  
Talousjohtaja,  
KTM, FM

## Servican vuosikertomus 2021

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

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT

Terveystieteiden tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut

### 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI

Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

### 4 VASTUULLISUUS

Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laadua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat

Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

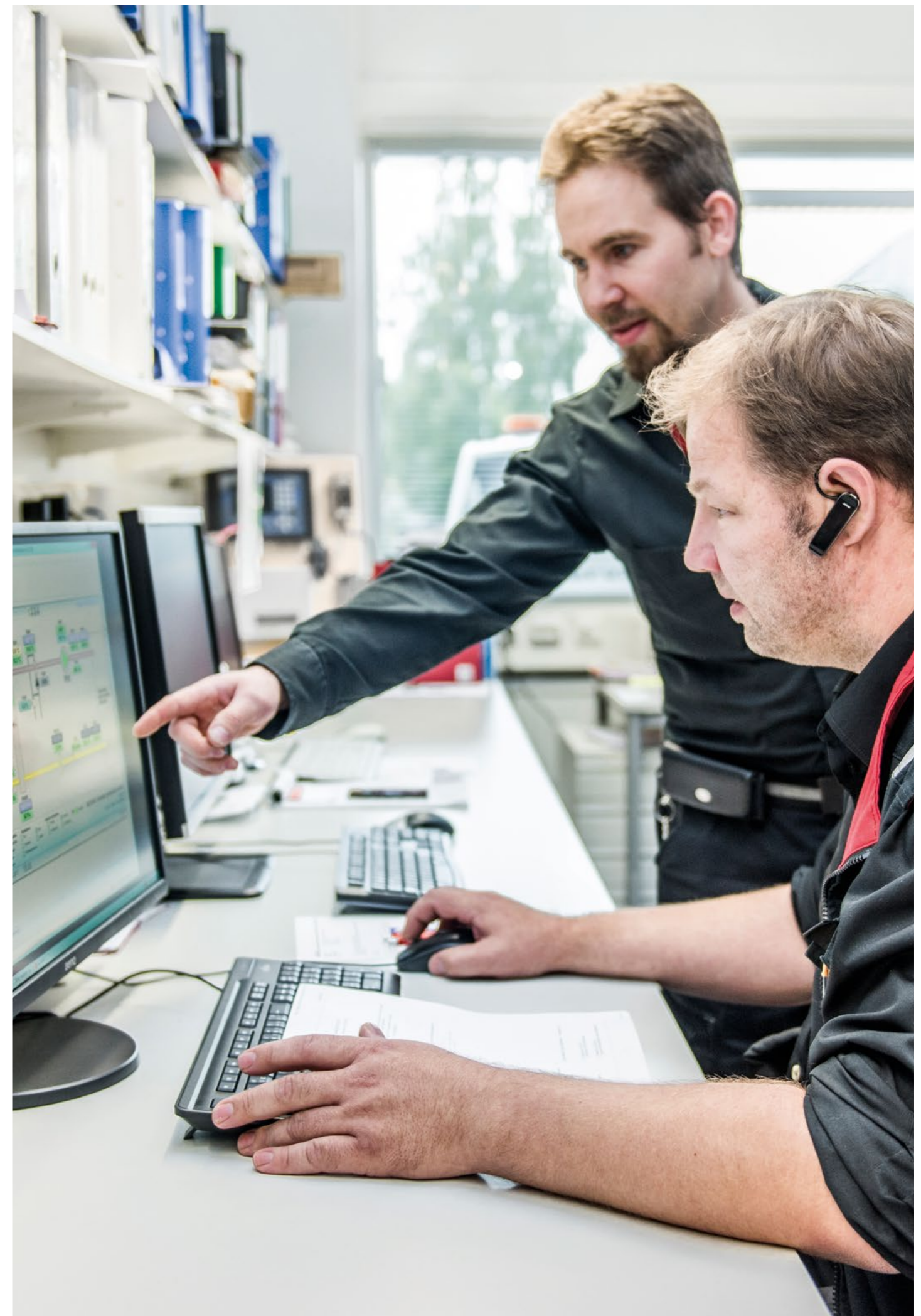
### 5 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2021

# Tuloslaskelma

	01.01.2021-31.12.2021		01.01.2020-31.12.2020	
<b>Liikevaihto</b>	<b>99 300 682</b>		<b>97 075 142</b>	
Liiketoiminnan muut tuotot	514 058		352 528	
Materiaalit ja palvelut				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	-37 560 369		-38 864 811	
Varastojen lisäys(+) tai vähennys (-)	1 226 745		2 570 838	
Ulkopuoliset palvelut	-6 508 807		-42 842 431	
Henkilöstökulut				
Palkat ja palkkiot	-34 882 286		-33 951 341	
Eläkekulut	-5 819 694		-5 849 162	
Muut henkilösivukulut	-1 438 769		-42 140 751	
Poistot ja arvonalentumiset				
Suunnitelman mukaiset poistot	-3 474 532		-3 474 532	
Liiketoiminnan muut kulut				
Liiketoiminnan muut kulut	-9 255 520		-9 255 520	
<b>Liikevoitto (-tappio)</b>	<b>2 101 506</b>		<b>2 472 830</b>	
Rahoitustuotot ja -kulut				
Muut rahoitustuotot	24 674		1 476	
Muut rahoituskulut	-265 600		-240 926	
<b>Voitto (-tappio) ennen tilinpäätössiirtoja ja veroja</b>	<b>1 860 580</b>		<b>2 169 071</b>	
Tilinpäätössiirrot				
Poistoeron muutos	23 537		23 537	
Tuloverot				
Tilikauden verot	-374 532		-413 320	
<b>Tilikauden voitto (-tappio)</b>	<b>1 509 584</b>		<b>1 652 293</b>	



## Servican vuosikertomus 2021

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

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT

Terveystuotteen tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut

### 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI

Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

### 4 VASTUULLISUUS

Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat

Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 5 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2021

# Tase

VASTAAVAA	31.12.2021	31.12.2020
<b>PYSYVÄT VASTAAVAT</b>		
Aineettomat hyödykkeet		
Aineettomat oikeudet	240 274	290 604
Liikearvo	9 559 417	10 925 048
Muut pitkävaikutteiset menot	2 097 435	3 138 833
Aineelliset hyödykkeet		
Koneet ja kalusto	2 852 568	3 354 327
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	295 382	44 164
Sijoitukset		
Osakkeet ja osuudet	43 264	42 146
	15 088 341	17 795 125
<b>VAIHTUVAT VASTAAVAT</b>		
Vaihto-omaisuus		
Aineet ja tarvikkeet	5 929 961	4 703 215
Saamiset		
Pitkäaikaiset saamiset		
Muut saamiset	29 000	29 000
Lyhytaikaiset saamiset		
Myyntisaamiset		
Konsernisaamiset	3 079 876	3 212 110
Saamiset jäsenkuntayhtymiltä	3 299 588	3 560 729
Muut myyntisaamiset	517 128	810 309
Muut saamiset		
Muut saamiset	0	2 502
Siirtosaamiset		
Konserni siirtosaamiset	17 706	17 778
Saamiset jäsenkuntayhtymiltä	2 773	19 578
Muut siirtosaamiset	403 710	564 722
Rahat ja pankkisaamiset		
Rahat ja pankkisaamiset	11 798 663	9 990 495
	25 078 408	22 910 442
<b>VASTAAVAA YHTEENSÄ</b>	<b>40 166 750</b>	<b>40 705 568</b>

VASTATTAVAA	31.12.2021	31.12.2020
<b>OMA PÄÄOMA</b>		
Osakepääoma	10 000	10 000
Sijoitetun vapaan oman pääoman rahasto	14 500 000	14 500 000
Ed.tilikausien voitto/tappio	2 857 864	1 205 571
Tilikauden voitto/tappio	1 509 584	1 652 293
	18 877 449	17 367 864
<b>POISTOERO JA VAPAAEHTOISET VARAUKSET</b>		
Poistoero	79 921	103 458
<b>VIERAS PÄÄOMA</b>		
Pitkäaikainen		
Pääomalaina	5 250 000	6 000 000
Lyhytaikainen		
Pääomalaina	750 000	750 000
Saadut ennakot	11 839	13 691
Ostovelat		
Konserni ostovelat	127 593	141 853
Jäsenkuntayhtymä ostovelat	610 199	584 765
Muut ostovelat	3 909 097	4 628 955
Muut velat	1 907 120	1 642 866
Siirtovelat		
Konserni siirtovelat	783 873	988 914
Jäsenkuntayhtymä siirtovelat	1 000 908	1 154 691
Muut siirtovelat	6 858 746	7 328 507
	8 643 528	9 472 112
	15 959 380	17 234 245
<b>VASTATTAVAA YHTEENSÄ</b>	<b>40 166 750</b>	<b>40 705 568</b>

# Rahoituslaskelma

	2021	2020
<b>Liiketoiminnan rahavirta:</b>		
Liikevoitto	2 101 506	2 472 830
Suunnitelman mukaiset poistot	3 474 532	3 350 085
Muut tuotot ja kulut, joihin ei liity maksua		
Rahoitustuotot		1 476
<b>Rahavirta ennen käyttö pääoman muutosta</b>	<b>5 576 038</b>	<b>5 824 393</b>
<b>Käyttöpääoman muutos:</b>		
Pitkäaikaisten saamisten lisäys-/vähennys+	0	0
Lyhytaikaisten korottomien liikesaamisten lisäys-/vähennys+	866 947	-1 284 945
Vaihto-omaisuuden lisäys-/vähennys+	-1 226 745	-2 570 838
Lyhytaikaisten korottomien velkojen lisäys+/vähennys-	-1 274 865	2 762 548
<b>Liiketoiminnan rahavirta ennen rahoituseriä ja veroja</b>	<b>3 941 374</b>	<b>4 731 157</b>
<b>Maksetut korot ja maksut muista liiketoiminnan rahoituskuluista</b>		
Maksetut korot ja maksut liiketoiminnan rahoituskuluista	-263 502	-305 235
Saadut osingot	4 269	0
Saadut korot liiketoiminnasta	18 306	0
Maksetut välittömät verot	-374 532	-413 320
<b>Liiketoiminnan rahavirta (A)</b>	<b>3 325 915</b>	<b>4 012 601</b>
<b>Investointien rahavirta:</b>		
Investoinnit aineellisiin ja aineettomiin hyödykkeisiin	-766 630	-624 233
Investoinnit muihin sijoituksiin	-1 117	0
<b>Investointien rahavirta (B)</b>	<b>-767 747</b>	<b>-624 233</b>
<b>Rahoituksen rahavirta (C)</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>	<b>1 808 167</b>	<b>2 638 368</b>
Rahavarat - alkusaldo	9 990 495	7 352 127
Rahavarat - loppusaldo	11 798 663	9 990 495
Muutos	1 808 167	2 638 368

## Servican vuosikertomus 2021

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

### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

### 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT

Terveystieteiden tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut

### 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI

Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

### 4 VASTUULLISUUS

Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laadua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat

Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

### 5 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

### 6 SERVICAN VUOSI 2021

# 6 Servican vuosi 2021



**8.1.** Servica on tullut tutuksi punaisesta väristään ja pallon muotoisesta logostaan jo yhdeksän vuoden ajan. Uudistettu ja kirkaampi versio pääsi nyt komeilemaan Leväsentien kattokuutioon.



**15.1.** Vaikka pakkanen paukkuu, niin käännetään katsetta jo kesään ja kesätöihin. Tarjoamme useita kymmeniä kesätöpaikkoja koululaisille ja opiskelijoille.



**23.2.** Runsas lumentulo on aiheuttanut kuormitusta katoille ja lumenpudotuksia tehdäänkin parhaillaan useissa kiinteistöhoitokohteissa. Lumikuormaa voidaan arvioida putkella, joka kulkee näppärästi lumenpudotustiimin mukana.



**26.2.** Kunniamerkin saivat varastotyöntekijä Seppo Pulkkinen (Suomen Valkoisen Ruusun mitali), alue-esimies Helena Tirkkonen (Suomen Valkoisen Ruusun 1. luokan mitali kultaristein) palveluvastaava Tarja Kantoluoto (Suomen Valkoisen Ruusun mitali) ja erikoisammattimies Jukka Asumaa (Suomen Valkoisen Ruusun 1. luokan mitali).



**23.3.** Keskusvarastolle tulee päivittäin tavaratoimitusten mukana tuhansia pahvilaatikoita. Suurin osa niistä on täysin puhtaita, ehjiä ja käyttökelpoisia käytettäväksi asiakastoimituksissamme. Näin edistämme pakkausmateriaalien uusiokäyttöä ja vähennämme ympäristön kuormittamista.



**15.4.** Henkilöstöjohtaja Kaisa Kauppiella on neljä ensimmäistä työviikkoa takana Servicassa. - Olen suurella uteliaisuudella ja mielenkiinnolla saanut kurkistaa lukuisiin uusiin palvelutehtäviin.



**20.4.** Vietämme tällä viikolla Sydänviikkoa.



**23.4.** Vuoden alusta Ison-Severin palveluvastaavana on aloittanut Sirja Pöyhönen. Pitkän linjan ruokapalvelun ammattilaisena hän käyttää aina ruoka-astioiden siirtoon kärryä vähentämään selkään kohdistuvaa fyysistä kuormitusta sekä patakintaita estämään palovammoja.



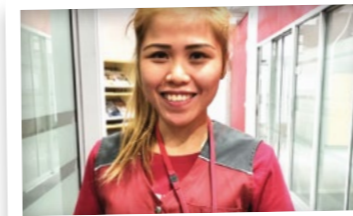
**30.4.** Iloista, mutta rauhallista vappua kaikille.



**24.5.** Onnea pääluottamusmies Reijo 60 vuotta.



**28.5.** Isossa-Bertassa jumpataan kaksi kertaa viikossa eri jumppapisteissä.



**1.6.** Opinnoistaan juuri valmistunut Eliza aloitti tänään työt perehtymällä toimistosivoukseen päätoimipaikassamme Isossa-Severissä.



**3.6.** Saimme 800 vastausta työhyvinvointikyselyyn, mikä tarkoitti samansuuruisia lahjoitusta KYSin lasten veri- ja syöpätautien osastolle.



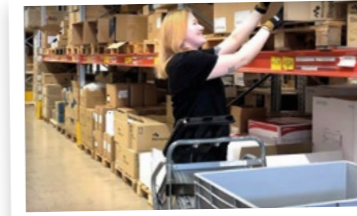
**11.6.** Aivan mahtava juttu, eli Servican somelähtetilästoiminta käynnistyy.



**16.6.** Tässäpä kuukauden onnistujatiimi KYSillä.



**2.7.** Piristystä perjantaipäivään – ensimmäiset uuden brändi-ilmeen mukaisesti teipatut autot valmistuvat tänään.



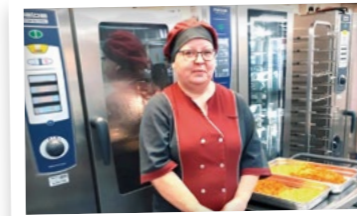
**9.7.** Helou! Täälläpä kirjoittelee uusi Servican somelähtetiläs Helmi.



**12.8.** Pajulahden koululla, ja kuten varmasti kaikkialla muuallakin, aloitetaan syyslukukausi innolla.



**10.9.** Minkälainen työpaikka välinehuoltokeskus on ja miksi meille kannattaa tulla töihin?



**30.9.** Outi Liimatainen aloittaa 110. tuotekehittäjän tehtävässä.



**10.10.** Somelähtetiläämme Mari iloitsee työkaveristaan, joita on tullut joukkoomme monien erilaisten polkujen kautta.



**8.10.** Servican hallitus on päättänyt eilen päätoimipaikan toimitilaratkaisusta. Uudet toimitilat rakentaa Lujatalo Oy.



**2.12.** Hyvä palaute on ollut kantava voima pitkin matkaa ja sitä tuleekin aina silloin tällöin.



**3.12.** Savon ammattiopisto palkitsi Lulu Htoon vuoden 2021 puhtauspalvelualan työpaikkaohjaajana.



**23.12.** Ihania ihmisiä olen täältä töistä saanut osaksi elämäni, kiitos kaikille kuluneesta vuodesta.

## Servican vuosikertomus 2021

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

- 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS**
- 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT**  
Terveystuotteen tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut
- 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI**  
Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

- 4 VASTUULLISUUS**  
Luoimme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa  
Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

- 5 TILINPÄÄTÖS**  
Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma
- 6 SERVICAN VUOSI 2021**



## 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)

### Servican vuosikertomus 2021

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

#### 1 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

#### 2 PALVELUALUEIDEN VUODEN 2021 TAPAHTUMAT

Terveystuon tukipalvelut  
Kasvun, elinvoiman ja kuntakeskusten tukipalvelut  
Logistiikkapalvelut

#### 3 STRATEGIA JA ARVON LUONTI

Servica on aktiivisesti mukana Pohjois-Savon hyvinvointialueen tukipalvelujen valmistelussa

Luomme vastuullisesti taloudellista lisäarvoa

#### 4 VASTUULLISUUS

Sidosryhmät ja sidosryhmävaikutus vuonna 2021  
Vastuullisuus koko toiminnan arvoketjussa  
Sertifioitu laatujärjestelmä varmistaa palvelun laatua  
Vastuu asiakastarpeen mukaisesta palvelutuotannosta  
Hyvä työpaikka ja työnantajamaine  
Kestävä talous tuo lisäarvoa kaikille sidosryhmille

Vastuullinen hankinta, vastuulliset toimijat

Ympäristövaikutusten huomiointi  
Tehtyjä toimenpiteitä arjessa

#### 5 TILINPÄÄTÖS

Hallituksen toimintakertomus  
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma

#### 6 SERVICAN VUOSI 2021