

SER VICA

LAI NEN

#2018

- 04** Maltillisesti kohti sotea
- 14** Kouluruokailu täyttää 70 vuotta
- 26** Hoitopolku tähtää laitoshuoltajien hyvinvointiin
- 33** Tilinpäätös
- 41** Vuoden asiakaspalvelija -äänestys
- 43** Servican ammattilaisten kesämenu



KIITOS JA HEIPPA!

Maaliskuussa 2011 minulta kysyttiin, lähtisinkö perusteilla olevan Servican henkilöstöpäälliköksi käynnistysvaiheeseen. Empimättä vastasin kyllä, enkä ole sitä katunut. Servica on ollut työelämäni parasta aikaa. Uuden organisaation rakentamisessa ja sen pelisääntöjen ja toimintakäytäntöjen luomisessa ja ohjaamisessa on riittänyt jatkuvasti tuoreita tilanteita ja sehän sopii hyvin kaksoselle!

Alkuaikojen elämää Servicassa leimasi irtirepäisy entisestä. Ilmapiirissä ja lehtikirjoittelussa vallalla olivat ikävät sävyt: yhtenä uudenvuoden yönä Servicaan siirtyneet työntekijät muuttuivat niiksi toisiksi, jotka tulivat kalliiksi eivätkä osanneet mitään kunnolla.

Erillisyyden aika on kuitenkin pikkuhiljaa muuttunut kumppanuudeksi. Meidän työemme merkitys on nyt nähty ja meidän kykymme hoitaa Servicalle uskotut tehtävät on tunnustettu. Tuloksekkautemme on saanut omistajat tyytyväisiksi ja käyttäjäasiakkaamme haluavat meidän olevan heidän työyhteisöjensä jäseniä.

Hallinnossa toimivien tehtävänä on mahdollistaa Servican palvelutuotannon sujuminen ja tukea esimiehiä ja henkilöstöä heidän työnsä onnistumisessa. Henkilöstöpäällikön vastuulla on, että Servican henkilöstöpolitiikka toteuttaa strategiaa ja on johdonmukaista, oikeudenmukaista ja sovussa lakien ja työehtosopimusten kanssa. Toivon, että Servican esimiehille rakentamani henkilöstötyön työkalupakki ja ohjaamani toimintakäytännöt ovat edellä mainittuja tavoitteita toteuttaneet ja koituneet hyväksi sekä työhyvinvoinnille että organisaation toimintakyvylle.

Sote-uudistuksessa on meille suuri mahdollisuus kasvuun ja elinvoiman vahvistamiseen. Yhtiöksi muuntautuminen on tulevan olemassaolon edellytys. Harmi, että en voi olla näissä vaiheissa enää mukana. Mies kun tulee tiettyyn ikään (68), on pakko vaihtaa elämänmuoto eläkeläisyydeksi. Uskon, että siinä on hyvät puolensa. Luulenpa, että tulevina vuosina pörrään mutkaista tietä vuorten rinteille, merien rannoille, pienten kaupunkien kujille, koskien partaille ja ikimetsien siimekseen, kamera kaulalla.

Kiitos, että sain olla mukana. Heippa kaikille ja onnea matkaan kohti valoisaa tulevaisuutta!

SAKARI ELORANTA

Servican henkilöstöpäällikkö, eläkeukko 1.6.2018 alkaen

SISÄLTÖ

- 04** Maltillisesti kohti sotea – Oulussa tukipalveluja ei ole yhtiöitetty
- 08** Välttämätön sote- ja maakuntauudistus
- 11** Potilaskuljetuksen uusi toimintamalli käyttöön yhteisenä projektina
- 14** 2018 on kouluruokailun juhlavuosi - maksuton kouluruoka täyttää 70 vuotta
- 18** Yksi tilaus yhdeltä katalogilta = asiakkaan näköinen tilaus-toimitus
- 21** Harjulan sairaalan lukkojen korjaamisesta kaupungintalon lipunnostoon
- 25** Laitoshuoltajan työ tarjoaa monia mahdollisuuksia
- 26** Hoitopolku tähtää laitoshuoltajien hyvinvointiin
- 30** Blogi: Henkilöstöpäällikön saappaissa Savoon
- 31** Servican johtokunnan uusi puheenjohtaja Irja Sokka
Aika aikaansa kutakin
- 33** Tilinpäätös
- 36** Servica numeroina
- 38** Asiakastytytyväisyyskyselyn tulokset
- 40** Autamme asiakasta onnistumaan
- 41** Vuoden asiakaspalvelija -äänestys
- 42** Toimintajärjestelmän avulla laadukkaampaan palveluun
- 43** Verkkosivu-uudistus
- 44** Siivousrobotti Into aloitti työt
- 45** Servican ammattilaisten kesäjuhlamenu

LUKIJAPALAUTE: info@servica.fi

Julkaisija: Servica, Itä-Suomen huoltopalvelut
liikelaitoskuntayhtymä
Ulkoasu ja taitto: Jam Jam Brand Agency Oy
Painopaikka: Offsetpaino L. Tuovinen Ky



TEKSTI JA KUVAT: ANNA-LIISA PEKKARINEN



- Näillä näkymin sote- ja maakuntaudistuksella ei ole vaikutusta sairaanhoitopiirimme henkilöstöön. Toki jokaisella yksiköllä on omat säästötaivoitteensa, jolloin resursseja tarkistetaan, mutta synergiaetuja on jo saatu tekemällä yhteistyötä kaupungin kanssa.



Tampereen kaupunki ja Pirkanmaan sairaanhoitopiiri valmistautuvat sote- ja maakuntauudistukseen perustamalla yhteisen in house -yhtiön tämän vuoden aikana. Yhtiöön siirtynee koko Voimia liikelaitoksen toiminta ja sairaanhoitopiirin ruokapalvelut, kertoo Tampereen Voimian toimitusjohtaja Tarja Alatalo.

TAMPEREELLA TUKIPALVELUILLE IN HOUSE -YHTIÖ

Tampereen Voimia on Tampereen kaupungin vuonna 2007 perustama liikelaitos. Sillä on kokonaisvastuu Tampereen kaupungin ateria- ja puhtauspalveluiden järjestämisestä monituottajamallilla.

Tampereen kaupunki ja Pirkanmaan sairaanhoitopiiri valmistautuvat sote- ja maakuntauudistukseen perustamalla yhteisen in house -yhtiön tämän vuoden aikana. Lopulliset päätökset saataneen kesään mennessä. Yhtiön olisi tarkoitus aloittaa vuoden 2019 alussa.

Tähän yhtiöön siirtyisi koko Voimia liikelaitoksen toiminta ja sairaanhoitopiirin ruokapalvelut.

Koska sairaanhoitopiiri siirtyy osaksi Pirkanmaan maakuntaa vuoden 2020 alussa, tulee maakunnasta jatkossa perustettavan yhtiön toinen omistaja. Tällöin yhtiölle tulisi hoidettavaksi lisää ateria-, puhtaus- ja muita tukipalveluita maakunnan kautta ja mahdollisesti in house -yhtiön omistajaksi voi tulla muitakin kuntia.

Nyt Voimialla on noin 160 keittiötä, lisäksi puhtauspalvelukohteita runsaat 300.

YHTEISYRITYS KANNATTAA PAREMMIN

Tällä hetkellä voimialaiset ovat innokkaasti mukana tekevässä yhtiön liiketoimintasuunnitelmaa.

– In house -yhtiöstä on paljon hyötyjä: Voimme pitää toiminnan yhtenä kokonaisuutena – maakuntauudistus ei pirsto sitä – ja saamme säilyttää hyväksi todetut käytäntömme. Kannattavuus on parempi yhtiöittettynä yhteisyrityksenä kuin liikelaitoksena tai pelkästään Tampereen kaupungin omistamana in house -yhtiönä, toimitusjohtaja **Tarja Alatalo** hahmottelee.

– Sairaanhoitopiirin kanssa olemme tutkineet hoitopuolen tuotantoverkkoa ja todenneet, että jäntevöittämistä ja päällekkäisyyksien purkamisen tarvetta on. Nykyiset neljä ravintokeskusta supistunevat normaalin kehityksen kautta kahteen, mutta se oli agendalla jo ennen yhtiöittämisprosessiakin. Kaupungilla ei näyttäisi jäävän keittiöiden vajaa-käyttöä, vaan päinvastoin: kapasiteetista alkaa olla huutava pula.

– Yhteisyrityksessä toiminnan volyymi ja liikevaihto kasvavat, mikä mahdollistaa skaalaetujen paremman hyödyntämisen muun muassa tuotannossa, tuotannonohjauksessa ja ostoissa, sekä toiminnan edelleen kehittämisessä. Alatalo ei näe sote- ja maakuntauudistusta uhkana. – Palveluiden on oltava siellä missä asiakkaat. Keskittämispyrkimyksestä huolimatta moniosaaminen – ateria- ja puhtauspalvelut – tulevat säilyttämään tärkeän asemansa.

Henkilöstö siirtyy vuoden 2019 alusta liikkeenluovutuksessa vanhoina työntekijä uuteen yhtiöön, Voimialta 600 työntekijää ja Pirkanmaan sairaanhoitopiiriltä 100.

SERVICAN VÄLINEHUOLTO KASVATTA ASIAKASMÄÄRIÄN



Servican modernissa välinehuoltokeskuksessa on toiminta vakiintunut niin, että asiakaslupaukseen pääsääntöisesti päästään, kertoo tuotantopäällikkö **Tuula Suhonen**.

Syksyllä 2015 aloittanut uusi välinehuoltokeskus sijaitsee KYSin Kaarisairaalaan. Välinehuollon suurin asiakas on KYS, mutta merkittävänä käyttäjänä on myös Kuopion kaupunki. Sen hammashuolto, Maaningan ja Nilsin perusterveydenhuolto, ja muista kunista esimerkiksi Siilinjärven perusterveydenhuolto käyttävät Servican välinehuoltoa.

HUIPPULAADUKKAAT TILAT JA JÄRJESTELMÄT

Uuden välinehuoltokeskuksen ja sen lisääntyneen käyttäjämäärän myötä välineistön määrä kasvoi merkittävästi. Käytössä on yli 1600 erilaista leikkauskoria ja toimenpidesettiä ja 5200 erilaista yksittäispakattavaa instrumenttia. Leikkauskoreissa on erilaisia instrumentteja, lisäksi ne voivat sisältää potilaaseen jätettäviä levyjä ja ruuveja.

Korin kokoamista ohjaa ja valvoo tuotannonohjausjärjestelmä, jolla taataan, että leikkauskorissa on kaikki

tarvittava. Välinehuoltaja noudattaa järjestelmän ohjeistusta kootessaan koreja, ja tekee tarvittaessa yhteistyötä hoitohenkilökunnan kanssa. Hoitajat eivät tee enää osastoilla välineiden huoltoa, vaan he voivat nykyisin keskittyä kokonaan potilaan hoitoon.

Tuotannonohjausjärjestelmästä voidaan seurata koko neljätuntinen välineiden huoltoprosessi. Kaikissa työvaiheissa noudatetaan aseptista työjärjestystä, sitä edellyttävät myös välinehuoltoa ohjaavat lait ja standardit. Näin taataan potilaan turvallinen hoito. Välinehuollon tulee noudattaa välineiden valmistajan alkuperäisiä puhdistus-, desinfektio- ja sterilointiohjeita.

Kaarisairaalan välinehuoltoon on keskitetty kaikki taipuisien tähytymien huolto, muissa sairaaloissa se on tähytysyksikön yhteydessä. Tähytysteitse tehtävien toimenpiteiden määrä kasvaa ja palvelun tarve lisääntyy.

KESKITÄMINEN KANNATTAA

Sote-uudistuksessa haetaan säästöjä kaikin tavoin. Yksi mahdollisuus on keskittää välinehuollon palvelut myös sairaanhoitopiirin alueella. Suhonen kannattaa sitä, ettei kalliita pesu-

koneita ja sterilointilaitteita enää tarvitse hankkia jokaiseen pieneen toimipisteeseen. Kaarisairaalan välinehuoltokeskusta suunniteltaessa otettiin jo huomioon tulevaisuuden kasvavat tarpeet.

Miten kaukaa välineistöä sitten kannattaa tuoda Kaarisairaalaan puhdistettavaksi, jotta se olisi taloudellista, hän miettii, mutta toteaa soteuudistuksen vaativan kaikkien uutta ajattelua. – Siellä missä on työtä, on myös ammattitaitoista henkilöstöäkin. Ja isoissa yksiköissä henkilöstön liikuttavuus tarvittaessa on helpompaa.

Nyt Servican keskitetyssä välinehuoltokeskuksessa työskentelee noin 50 välinehuoltajaa. Yhteensä henkilökuntaa on noin 90, joista osa työskentelee sairaanhoitopiirin asiakasosastoilla ja Kuopion kaupungin Savotalon ja Pyörön välinehuoltokeskuksissa.

Työ keskitetyssä välinehuollossa on iltapainotteista. Aamuvuorossa työskentelee 4-5 henkilöä ja iltavuoroissa noin 20. Potilaiden tutkimukset ja toimenpiteet tehdään pääsääntöisesti päiväaikaan, siksi välineistön huolto tapahtuu illalla. Työtä tehdään myös yövuorossa. Onneksi Kuopion alueella on tällä hetkellä työvoimaa ja välinehuoltajien koulutusta tarjolla hyvin.



– Hoitajat eivät enää tee välinehuoltoa osastoilla ja voivat keskittyä kokonaan potilaan hoitoon, koska välinehuolto hoidetaan keskitetysti välinehuoltokeskuksessa, toteaa tuotantopäällikkö Tuula Suhonen.

Välttämätön sote- ja maakuntauudistus

- Ihmisillä on väärä käsitys siitä, että soteuudistuksessa koko maailma muuttuu. Ei muutu, tähdentää Kuopion kaupunginhallituksen puheenjohtaja **Antti Kivelä**.

Sote- ja maakuntauudistuksessa kansalaisten vaikutusmahdollisuudet kasvavat, sillä maakunnan asukkaat valitsevat suoraan ylimmät päättäjät, maakuntavaltuutetut. He päättävät soten lisäksi esimerkiksi elinkeino-, lupa- ja valvonta-asioista, jotka nykyään ovat valtionhallinnon ELY-keskusten ja aluehallintovirastojen toimintaa.

Kivelän mielestä kolmen miljardin säästötavoite ei ole mikään leikkauslista. - Ihmiset luulevat, että sotessa vähennetään heiltä jotain. Ei, vaan näin hillitsemme kustannusten nousua ja yksinkertaistamme hallintoa, jotta rahaa vapautuu kansalaisten hoi-

toon ja palveluun. Vielä emme voi tietää, millaisiin tuloksiin uudistuksella päästään, mutta välttämätön se on.

EI PIDÄ PELOTELLA UHKAKUVILLA

Kivelän mukaan missään Länsi-Euroopassa ei ole näin monimutkaiset sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelyt kuin meillä nyt.

- Tämä ei ole paras mahdollinen malli. Meillä on 151 kuntaa ja kuntayhtymää järjestämässä sosiaali- ja terveydenhuoltoa, kun esimerkiksi Iso-Britanniassa on yksi ja Tanskassa viisi. Kun siirrymme 18 maakunnan hallintomalliin, on sote-järjestelmä koordinoitu huomattavasti paremmin.

- Sosiaali- ja terveysala säilyy julkisena toimintana, koska maakunta hyväksyy kaikki palveluntarjoajat. Uhkakuvia yksityisten terveysalan jättien



Antti Kivelä näkee sote- ja maakuntauudistuksen välttämättömäksi ja kritisoi uhkakuvien lietsontaa. - Kymmenen vuoden päästä olemme jo pitkällä, kun saadut kokemukset ovat auttaneet parantamaan uudistusta edelleen.

tulemisesta sote-markkinoille kaiken kahmien ei pidä maalailla, maakunta vastaa soten järjestelyistä, hän tähdentää.

Vaikka sote- ja maakuntauudistusta on suunniteltu vuosikymmen ja on kuultu tuhansia asiantuntijoita, niin silti hiomista vääjäämättä jää sote- ja maakuntauudistuksen astuttua voimaan.

- Vuonna 2030 olemme jo pitkällä, kun tehdyistä ratkaisuksista vähitellen saatavat kokemukset ovat auttaneet parantamaan uudistusta edelleen.

Tukipalveluiden tarve ei muutu sote- ja maakuntauudistuksessa, ne ovat yhtä tärkeitä kuin tähänkin asti, ja Servica tulee säilymään tukipalvelujen tuottajana. - Työntekijät tekevät hyvää työtä ja Servica menee suunnitellusti eteenpäin, maakunnan tullessa Servican toiseksi omistajaksi.

Sote, Servica ja yhtiöittäminen

Kuopion kaupunki ja Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri valmistelevat yhdessä Servican yhtiöittämistä. Tarve yhtiöittämiseen perustuu tämän hetkiseen tietoon, että maakunta ei voi olla liikelaitoskuntayhtymän omistajana.

Servican yhtiöittämisestä päättävät omistajien valtuustot 11.6.2018. Yhtiöittämiseen liittyvät käytännön valmistelut, kuten henkilöstön siirto ja taloushallinnon järjestäminen, on tarkoitus toteuttaa syksyn aikana. Tavoitteena on, että liiketoiminnan siirto yhtiöille toteutetaan 1.1.2019. Pyrimme tällä järjestelyllä varmistamaan, että pystymme sote- ja maakuntauudistuksen toteutuessa vuoden 2020 alussa, huolehtimaan ruoka-, puhtaus-, välinehuolto-, logistiikka- ja kiinteistöpalveluista Kuopion kaupungille ja maakunnalle. Tuleva yhtiö tuottaa palveluja vain ja ainoastaan omistajilleen ns. in house -periaatteella. Haluamme olla maakunnan ja kuntien yhteinen tukipalvelujen tuottaja.

SERVICAN HENKILÖSTÖLLÄ EI HUOLTA

Servican henkilöstön asema sote- ja maakuntauudistuksessa ei huolestuta Servican pääluottamusmies **Reijo Räsästä**. Hän huolehtii noin 900 JHL-läisen työsuhteista, suurimpina ryhminä laitoshuoltajat, ruokapalvelutyöntekijät ja välinehuoltajat.

- Kun katsotaan 3-4 vuoden päähän, on servicalaisen laitoshuoltajan asema parempi kuin esimerkiksi laitoshuoltajan terveyskeskuksessa. Laitoshuoltajamme voivat olla varsin turvallisin mielin, rauhoittelee Räsänen.

- Meillä on hyvin valmistellut siirtosopimukset ja tiedämme, että työtä on riittävästi ja teemme sitä hyvällä laadulla. Myös organisaatiomme toimintatapoineen on juuri saatu parhaaseen iskuun. Servica tulee pärjäämään myös maakunnan omistuksessa.

MITEN KÄY HOITOALAN TYÖNTEKIJÖIDEN?

Yleisellä tasolla Räsänen on huolestunut työntekijöistä.

- Se ei ole ongelma, että hoitapuolen työntekijät siirtyvät maakunnan palkkalistoille, mutta entä kun pieni kunta ulkoistaa sote-palvelunsa kansainväliselle terveysjätille, kuinka

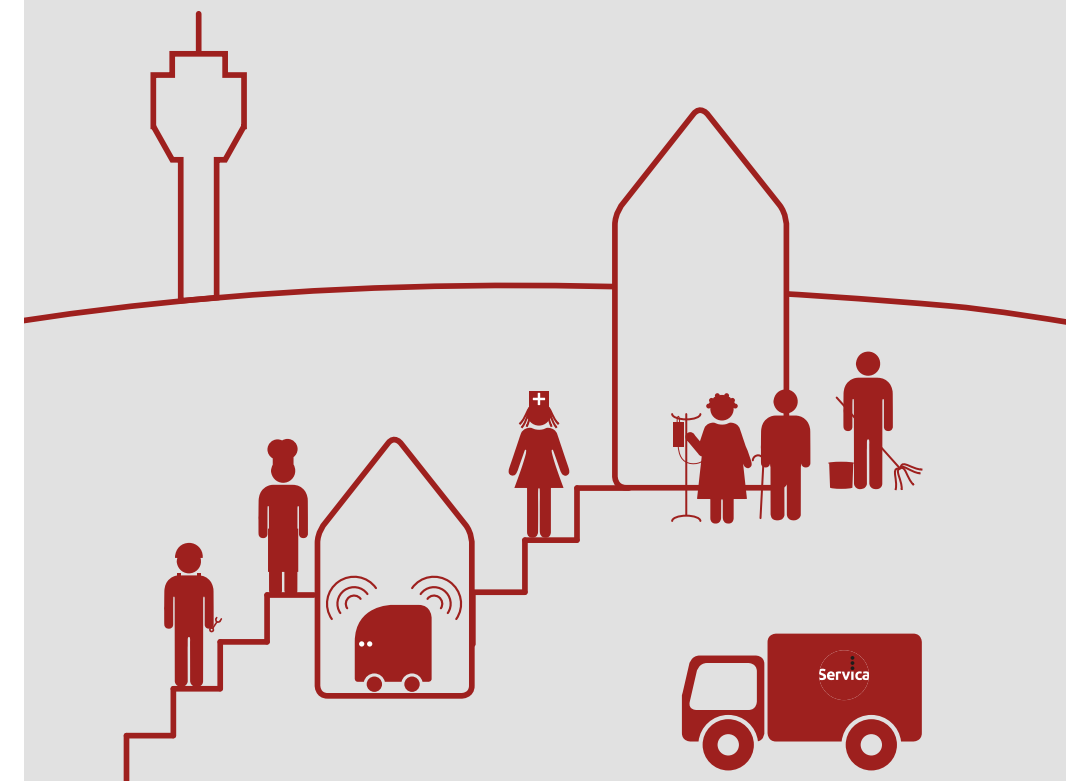
pitkään vanhoina työntekijöinä siirtyneet saavat pitää työpaikkansa. Ja tarvitseeko terveysjätti tukipalvelujen, kuten ruokatuotannon, tekijöitä. Tuskin. Vain osa palkataan, hekin aiempaa huonommilla työehdoilla.

Ja jos terveysjätti ei saa pienen paikkakunnan sote-keskuksesta toivomaansa tulosta, se lopettaa. Lopulta palvelun tuottaminen kuitenkin jää maakunnalle.

Kuntien siivous- ja muut tukipalvelut tuntuvat myös kiinnostavan yksityisiä. Jos kunta ulkoistaa nekin jättitoimijalle, se ehkä kilpailuttaa tukipalvelut edelleen ja halvin tarjoaja saa työn.

Kunnat kipuilevat myös kiinteistöomistustensa kanssa. Kun ne siirtyvät maakunnalle, maksaa maakunnan tilakeskus niistä kunnalle korvaukseksi vuokraa, mutta vain ensimmäiset 3+1 vuotta. Kun se aika on ohi, luopuuko maakunta kiinteistöistä. Tuleeko siitä jälleen yksi kirpparihalli kirkonkylälle lisää?

- Jospa uhkakuvat kuitenkin ovat isompia kuin todelliset uhkat, hän lopettaa.



Potilaskuljetuksen uusi toimintamalli käyttöön yhteisenä projektina

Servican keskitetty potilaskuljetus on huolehtinut maaliskuusta 2017 lähtien koko KYSin Puijon sairaala-alueen sisäisistä potilaskuljetuksista.

Potilaskuljetuksen kehittäminen tähän toimintamalliin edellytti toimintaprosessin muutosta sekä järjestelmien ja tilausmenetelmien yksinkertaistamista ja selkiyttämistä. Servican ja Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin yhteisen projektin tavoitteena oli potilasturvallisuuden parantaminen ja toiminnan uudistaminen niin, että palvelu vastaa paremmin asiakkaan tarpeisiin. Potilaskuljetusta haluttiin kehittää ja tehostaa sujuvammaksi koko hoitoketjua ajatellen ja siten vapauttaa hoitajien työaika hoitotyöhön.

KEHITTÄMISPROJEKTI ALKOI MAALISKUUSSA 2017

Työryhmään kutsuttiin Servican asiantuntijoiden ja logistiikan esimiesten lisäksi KYSin hoitohenkilökuntaa ja tilaajan edustajia. Projektiryhmän tehtävänä oli uuden toimintamallin luominen ja tietojärjestelmän käyt-

töönottoon liittyvät asiat, kuten koulutus. Projektin ohjausryhmä, johon kuului Servican ja PSSHP:n edustus, valvoi ja sparrasi projektityöskentelyä. Kuljetusten hallintaa varten lähdettiin suunnittelemaan tuotannonohjausjärjestelmää, joka mahdollistaisi kuljetuksen sähköisen tilaamisen, töiden hallinnan ja tilauksen seurannan. Potilaan henkilöllisyyden todentaminen ja siten potilasturvallisuuden parantaminen oli myös keskeinen päämäärä. Istekki, PSSHP:n tietohallinto ja Servica tekivät yhteistyötä tietojärjestelmän hankinnassa, sisällön luomisessa ja kehittämisessä, pilotoinnissa ja käyttöönotossa.

Koulutusta järjestettiin niin potilaskuljettajille kuin tilaajillekin ennen järjestelmän käyttöönottoa loka-marraskuussa. Koulutusta oli tarjolla eri muodoissa; osastokohtaisten vastuukäyttäjien koulutus, non-stop -koulutukset sekä osasto- ja henkilökohtaiset koulutukset.

Työtä iloisesti
potilaan ehdoilla

Meille on tärkeää hoitaa hommat aikataulussa, laadukkaasti ja ammattitaidolla. Aina mennään asiakas, eli potilas edellä. Servican potilaskuljettajilla riittää huumoria ja se onkin yksi syy hyvään työilmapiiriin. Mukavat työkaverit ja potilailta saatu hyvä palaute auttavat myös jaksamaan. Vaikka työ on jo itsessään liikunnallista, on tärkeää pitää huolta itsestään muutenkin, näin tuumaa potilaskuljetuksen eli tutummin potkun porukka.

Tilaajia olivat kouluttamassa Servican järjestelmäasiantuntija **Asko Mähönen** ja projektissa tiiviisti mukana ollut apulaisosastonhoitaja **Mia Munter**.

UUSI KUTI-JÄRJESTELMÄ HELPOTTAA TYÖTÄ

Potilaskuljetuksia tilaavien yksiköiden näkökulmasta sähköinen tilaaminen suunniteltiin helpoksi ja sujuvaksi. Kul-

jettajat käyttävät älypuhelimien mobiilisovellusta, jolloin kuljetuspyynnön vastaanotto tapahtuu reaaliaikaisesti. Potilaan tunnistus tapahtuu ensin kysymällä ja sen jälkeen se varmistetaan potilasrannekkeessa olevasta QR-koodista, näin toteutuu potilasturvallisuutta lisäävä ns. kaksoistunnistus.

Potilaskuljettajat ovat ottaneet Kuti-järjestelmän hyvin vastaan ja koke-

vat, että se helpottaa heidän työtään. Työntekijät ovat olleet myös aktiivisesti mukana toiminnan ja järjestelmän kehityksessä, ja heidän innostuneisuutensa näkyy myös käyttöönoton onnistumisena. Uuden järjestelmän myötä kuljetustapahtuman aikana eivät puhelimet enää soi, vaan potilaan niin halutessa, kuljettaja voi keskustella hänen kanssaan rauhassa.



POTKUA MYÖS OPISKELUUN

- kymmenen lääketieteen opiskelijan keikkaryhmä sijaistaa

Lääketieteen 1. vuoden opiskelija **Otto Tolvanen** on tarvittaessa töihin kutsuttava potilaskuljettaja. Työtä edelsi perusteellinen perehdytys.

- Pääsin tämän työn kautta tutustumaan sairaalaympäristöön paljon aiemmin, kuin se olisi opiskelun kautta tullut ajankohtaiseksi. Sairaala työympäristönä ja erilaisissa tilanteissa olevat potilaat tuovat näkökulmaa opiskelulle ja työssä saan myös kokemusta potilaan kohtaamiseen. Olen hyvin tyytyväinen tilanteeseeni, koska saan opiskelun ohessa työkokemusta ja lisätuloja. Lisäksi työt voi sovittaa omien aikataulujen ja opiskelun mukaan.

Osastonhoitajat Arja Tikkanen ja Seija Virranta, MITÄ SERVICAN POTILASKULJETUS MERKITSEE TEILLE?



Potilaskuljetuksen merkitys on meille suuri ja olemme ihmetelleetkin, miten selvisimme ennen. Nyt kun Servican potilaskuljettajat hoitavat suurimman osan kuljetuksista, hoitajan työajasta jää 2-3 tuntia enemmän aikaa hoitotyöhön. Jo hoitotyön kartoitusta tehdessä huomattiin, että miten paljon sairaanhoitajan aikaa meni kuljetuksissa. Potilaskuljetus nopeuttaa myös heräämön iltapäivän ruuhkia, kun potilaiden ei tarvitse enää odottaa heräämössä niin kauan ja paikat saadaan vapautettua nopeammin seuraavalle.

Potilasturvallisuus varmistetaan niin, että heräämön hoitaja arvioi jokaisen potilaan kohdalla, tarvitaanko kuljetukseen sairaanhoitaja vai voiko potilaskuljettaja hoitaa kuljetuksen.

MUUTTIKO UUDEN JÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO TYÖTÄNNE?

Muutoksena on tullut, että potilasraportit annetaan nyt puhelimitse ISBAR-mallin mukaisesti. Tämä on hyvä ja selkeä malli, jossa tulee käytyä läpi olennaiset asiat. Aiemmin hoitaja antoi raportin suullisesti, kun vei potilaan osastolle. Tämä muutos on koettu hyvänä.

KOKEMUKSENNE PILOTOINNISTA?

Yhteistyö oli Servican kanssa erittäin hyvää. Molemmat osapuolet pohtivat ratkaisuja omalta osaltaan ja ne tuotiin hyvin valmisteltuina palaveriin. Pilotoinnista saadulla kokemuksella palvelu voitiin ottaa turvallisesti käyttöön.

ONKO KEHITTÄMIS- TAI LISÄTARPEITA?

Palvelu on toiminut erittäin hyvin ja sovitut käytännöt ovat pitäneet. Palvelun käyttöä on laajennettu ortopedian osastolta traumaosastolle, joten nyt koko yksikkö hyötyy palvelusta. Meille on tullutkin yhteydenottoja muilta osastoilta, että potilaskuljetuksen käytön laajentamiseen on halukkuutta. Hyvä kokemus on tuonut sen, että palvelu tulee varmasti laajentumaan meidän osaston muihin potilasryhmiin. Servica on vastannut loistavasti palvelutarpeeseen, olemme hyvin tyytyväisiä.

Haastateltavina olivat vs. osastonhoitaja Seija Virranta, leikkauspotilaan vastaanotto, kotiutusyksikkö ja heräämö ja osastonhoitaja Arja Tikkanen, ortopedian ja traumatologian osasto.

2018 on kouluruokailun juhlavuosi

- MAKSUTON KOULURUOKA TÄYTTÄÄ 70 VUOTTA

Vuonna 1943 Suomen eduskunta määräsi kunnat ensimmäisenä maailmassa tarjoamaan lämpimän lounaan koululaisille. Kouluille sallittiin viiden vuoden siirtymäaika ja vuotta 1948 pidetäänkin maksuttoman kouluruokailun virallisena alkamisvuotena.

Onnistunut kouluruokailu tukee oppimista ja on osa opetussuunnitelman mukaista käytännönläheistä ruokakasvatusta.

KOULURUOKAILU

- lisää hyvinvointia
- ylläpitää terveyttä
- on osa ruokakasvatusta
- lisää yhteistyötä oppilaiden, opettajien, vanhempien ja ruokapalveluhenkilöstön kanssa
- on virkistävää ruokahetki oppimisen lomassa
- on investointia tulevaisuuteen
- tuo ruokailoa

KASVISRUOKA

Kasvisruoka on toisena pääruokavaihtoehtona joka päivä ja juuri nyt vegaanikasvisruokaruokatrendit ovatkin nousussa. Erilaisten kasviproteiininlähteiden käyttö on yleistynyt ja valikoimaa, kuten

härkis, mifu, härkäpapu, linssit, nyhtökaura, on tarjolla entistä enemmän.

MAKURAATI

Makuraateja järjestetään pari kertaa vuodessa, varsinkin silloin, kun ruokalistalle tulee uutuusruokia tai halutaan maistattaa asiakkaalle uutuustuotteita.

Servican ruokapalvelut järjestivät ensimmäiset makuraadit syksyllä 2017 Neulamäen koululla ja Klassillisella lukiolla. Teemana olivat silloin uudet kasvisruuat, joita kehitimme yhteistyössä EkoCentrian ja Savon koulutuskuntayhtymän ravintolapalveluiden kanssa. Makuraati sai hyvän vastaanoton, raatilaist olivat erittäin kiinnostuneita ja sieltä saatiin hyvää palautetta. Uudet kasvisruoat ovat nyt meidän kasvisruokalistallamme. Keväällä 2018 makuraadissa maistatettiin uusia viljapohjaisia salaatteja Pyörön koulun oppilaille ja opettajille. (jatkuu sivulla 16.)

Ruokatarpeiden käyttö

KÄYTETTY

vuosi	Oppilaita	Ruokailu	1. luokka	2. luokka	3. luokka
88	59	Lauanpuuro	2.500		
97	59	Makaroonivelli	1	2	
107	59	Hernekeitto	2		
112	59	Mustikkasoppa			
12		Sunnuntai			
134	59	Mannavelli	9.900		
147	59	Liharoppa	9.600		
158		Piissivelli	1.500		
167	59	Marjapuuro			
177	59	Liharoppa			
182	59	Mustikkasoppa			
19		Sunnuntai			
208	59	Mannavelli			
221	59	Liharoppa			
222		Piissivelli			
223	59	Marjapuuro			
224	59	Liharoppa			
225	59	Mustikkasoppa			
26		Sunnuntai			
27	59	Mannavelli			
28	59	Hernekeitto			
29		Piissivelli			
30	59	Marjapuuro			
31	59	Liharoppa			



LOUNASLISTA KOULUT

Lisäksi lounaalla on tarjolla parvittain ruisleipää, näkkileipä, kasvisvähävalkua, ruusukasta, maitoa, pumaa sekä vettä. Valipalalla on tarjolla päivittäin leipää, kasvisvähävalkua, maitoa, vettä ja vaihtoehtoisesti kasviksia, marjoja tai hedelmiä. L-laktoositon, M-maidoton, G-gluteeniton.

MAANANTAI

Broilerikeittoa (L,M,G)
Kurkkua
Jääsalaattia

Kasvis: Juustoista soija-kasviskeittoa (L,G)

TIISTAI

Sitruunaista kalakastiketta (L,G)
Moniviljariisiä / perunaa
Lämmin lisäke

Jäävuori-ananas-hernesalaattia
Kasvis: Sitruunaista kikherne-papukastiketta (L,M,G)

KESKIVIikko

Kinkkukiusausta (L,G)
Porkkanasalaattia
Kasvis: Soija-kaalilaatikkoa (L,M,G)
Puolukkasurvosta

TORSTAI

Lihapyöryköitä kastikeessa (L)
Perunaa
Kiinankaali-punakaalisalaattia
Kasvis: Bataatti-kvinoapyöryköitä (L,M,G)

PERJANTAI

Ohrapuuro (L)
Mehukeittoa (L,M,G)
Lihaleikkelettä
Tomaattia
Kasvis: Juustoa

VALIPALA
Mustikka-vadelmapuuroa (L,M)
Kaakaota
Hedelmää

VALIPALA
Hedelmäsalaattia (L,M,G)

VALIPALA
Hedelmärahkaa (L,G)
Porkkanaa

VALIPALA
Ruistaikina broileripizzaa (L)
Hedelmää

VALIPALA
Omenakiisseliä (L,M,G)
Marjamyöslä
Hedelmää

1940 - 50

1960

1970

1980

1990

2000

Koulussa tarjottavat ruuat olivat lusikalla syötäviä puuroja ja keittoja, joita olivat mm. marjapuuro, mannavelli, hernekeitto, kaalikeitto, lihakeitto, makaronivelli, makkarakeitto ja perunavelli.

Oppilaat kantoivat kortensa kekkoon tuomalla keittoloihin hedelmiä, marjoja ja muita elintarvikkeita.

Kouluruokailussa alkoi puhaltua "uudet tuulet". Siirryttiin lusikkaruokailusta haarukaruokiin. Tarjottiin keittojen, puurojen ja pataruoien lisäksi perunoita ja kastiketta. Koulussa tarjottiin vain lämmin ruoka, kotoa tuotiin maito ja leivät. Lauantai oli myös koulupäivä.

Laki sääti, että ateria katsottiin riittäväksi, jos se tyydytti keskimäärin kolmanneksen lapsen päivittäisestä ravinnontarpeesta.

Koululaisten haluttiin syövän entistä terveellisemmin ja tarjolle tuli enemmän kasviksia. Salaatit tehtiin pääsääntöisesti juureksista. Yleisiä yhdistelmiä olivat lanttu-rusina, porkkana-appelsiini ja punakaali-appelsiini.

Erityisruokavaliot tulivat kouluruokailoihin, esim. ongelmana oppilaalla saattoi olla löysä-vatsaisuus.

Kuopiossa yliemännäksi tuli Gretel Viitala (Pipsa) ja hänen toimestaan suunniteltu ruokalista otettiin yleisesti käyttöön kaikissa Kuopion kouluissa.

Peruskouluasetuksessa määrättiin, että kouluteria on annettava mahdollisuuksien mukaan yleisenä ateria-aikana ja ruokailutauon on oltava vähintään 30 minuuttia. Ruokailutoihin tuli kansainvälisiä tuulahduksia, joista erityisesti lasagne, spagetti ja mussaka olivat koululaisten makuun. Alettiin viettää teema- viikkoja. Kuopion kouluista osa oli ns. pakastekouluja. Ruoka tuli kouluun valmiina ja pakastettuna, joka sulatettiin ja lämmitettiin. Ruoan tarjoilulinjastot yleistivät.

Kouluruoasta oli muodostunut jo itsestään selvyyksiä ja se herätti erilaisia mielipiteitä ja keskustelua. Koululaisia alettiin pitämään asiakkaina ja erilaisten kyselyjen avulla mitattiin asiakastytyväisyyttä. Kasvisruoan tarjoaminen erillisenä vaihtoehtona yleistyi.

Kuntien ja koulujen opetussuunnitelmat sisältävät suunnitelman, jossa kouluruokailu on osa oppilashuoltoa sekä koulun opetus- ja kasvatustehtävää. Ruoan ohessa saadaan terveystieteiden, ravitsemuksen ja tapakasvatusta.



Oppilaat haluavat vaikuttaa, mitä kouluruoaksi tarjotaan, joten yhteistyötä halutaan tehdä nyt ja tulevaisuudessa – tämä on yksi keino siihen.

Toiveruokapäivää vietetään kerran kuudessa viikossa aina torstaisin. Oppilaat saavat antaa äänensä Wilman kautta haluamalleen ruoalle. Toiveruokia ovat olleet mm. riisipuuro, pyttipannu, broilerinugetit ja jauhelihatortillat. Suosituin toiveruoka on ollut perunavelli, joka nautittiin tietenkin savolaiseen tapaan muikkukukon kanssa.

Toiveruokapäivä on vakiintunut nyt ruokalistalle ja uusia toiveruokia kysytään oppilailta äänestyksen yhteydessä. Toiveet hajaantuvat monien ruokalajien kesken, kuten kesäkeitto, maksalaatikko, mannapuuro, makkararuokat ovat suosittuja sekä tietenkin tulee ääniä hampurilaiselle sekä pitsalle. Mukava huomata, että oppilaat haluavat tavallisia perusruokia, eivätkä toiveet ole mahdottomia toteuttaa koulujen keittiöissä. Ruokapalveluissa odotamme aina mielenkiinnolla seuraavaa toiveruokäänestyksen voittajaruokaa.



MIHIN KOULURUOKAILU PERUSTUU

- > Kouluruokailun toteuttamista ohjaavat lain-säädännön lisäksi kansalliset ravitsemus-suositukset sekä Valtion ravitsemusneuvottelukunnan 2017 julkaisema Syödään ja opitaan yhdessä -kouluruokailusuositus.
- > Kouluterveyskyselyn (THL, 2017) mukaan 8.-9. luokan oppilaista lähes 28 % Pohjois-Savossa ei syö koululounasta päivittäin. Kansallisena tavoitteena on, että suositusten mukainen kouluruokailu toteutuu kaikissa Suomen kouluissa ja että kaikki syövät koululounaan vuonna 2020. Jotta tämä saataisiin toteutettua, siihen tarvitaan yhteistyötä koulun, vanhempien, päättäjien ja ruokapalvelun kanssa.
- > Lisätietoa: Kouluruoka syödään ja opitaan yhdessä-video youtu.be/9ltHkn5YF

TÄMÄ ON SUOMALAINEN JUTTU!

Juhlavuoden kunniaksi Kuopion kouluissa on valokuvanäyttely ruokasalien seinällä menneiltä kouluruokavuosikymmeniltä. Oppilailla on mahdollisuus tutustua menneiden vuosikymmenten ruokalistoihin nykyisen 2000-luvun ruokalistan rinnalla. Syksyyn on jo suunnitteilla juhluvuoden viettoa.

KAISU JALKANEN, 80 V. MUISTELEE:

Kävin koulua Kuopion Valkeisen koululla. 1-2 luokilla eväät tuotiin kotoa, ne olivat voileipiä ja maitoa limpparipullossa.

4. luokalla (v. 1948) Valkeisen koululla oli oma keittiö. Ulos kantautui hyvä tuoksu. Järjestäjät kävivät hakemassa sankolla ruokaa keittiöstä ja ruokailu tapahtui luokissa. Omatekemä ruokaliina levitettiin pulpetille ruokailun ajaksi. Alkuun oppilaila oli kotoa tuodut lusikat ja ehkä myös lautaset. Niitä säilytettiin pulpetissa itse tehdyssä kangaspussissa. Ruuat olivat lusikalla syötäviä ruokia, leipä ja juoma tuotiin kotoa, vain soppa saatiin koulusta. Ohraryynivelli oli aivan ihanaa, väri oli punertavaa, koska se oli maitojauheesta tehty. Ruokailun merkitys oli suuri, koska oli paljon köyhiä ja isoja perheitä.



Haastattelussa opetusjohtaja Leena Auvinen

KUINKA PITKÄ KOKEMUS SINULLA ON KOULURUOASTA?

Aika pitkä kokemus minulla on, sekä oppilaana että opettajana. Pohdin kouluruokailua kuitenkin enemmän työhistoriani näkökulmasta, sillä minun kouluaikanani kouluruuasta ei kovin paljon keskusteltu tai se ei ole jäänyt mieleen.

MIKÄ OLI OMA SUOSIKKISI KOULUSSA?

Kaalilaatikko, jota ei meillä tehty kotona, on jäänyt jostakin syystä mieleen. Kaalilaatikko tarjottiin koulussa puolukkahillon ja joskus tuoreen kurkun kanssa. Inhokkia minulla ei kouluaikana ollut.

MITKÄ OVAT MIELESTÄSI KOULURUOKAILUN MERKITTÄVIMMÄT MUUTOKSET?

Kansakouluaikaan ruokalistalla on ollut paljon maitopohjaisia keitto- ja velliruokia, joista on pikkuhiljaa siirrytty tukevampiin ruokiin; kuten keittoihin, laatikkoruokiin, liharuokiin ja kalaan.

Lyseoajanani oli suuri muutos, kun tuoretuotteet tulivat osaksi ruokailua. Aluksi tosin saattoi olla niin, että pieni sa-

laatti jaettiin koko ryhmän kesken. Pikkuhiljaa kouluruokailu on muuttunut monipuoliseksi, terveelliseksi ja ravitsevaksi kokonaisuudeksi, joka on myös osa opetussuunnitelmaa ja opetustyötä. Iso muutos oli myös, kun kouluruokailulle saatiin erilliset ruokailutilat.

Kouluruokailu on pystynyt mukautumaan nykyajan makutottumuksiin, pysyen silti ravitsemussuositusten mukaisena. Minusta ruokailu on mennyt pitkän matkan ja koko ajan parempaan suuntaan.

ONKO KOULURUOAN ARVOSTUS/MERKITYS MUUTTUNUT?

Nuorten toiveet ovat mielestäni kääntyneet terveellisempään suuntaan. Ruokailu koetaan tärkeäksi ja se onkin monelle päivän ainoa lämmin ruoka. Osalle kouluruokailu on itsestäänselvyys, vaikka näin on vain harvassa maassa. Uskon kuitenkin, että sitä arvostetaan, vaikka sitä ei aina tulla ääneen sanotuksi.

MITÄ TOIVEITA SINULLA ON KOULURUOAN SUHTEEN?

Ensisijainen toive minulla on, että kaikki lapset ja nuoret söisivät koulussa tarjotun ruoan. Yläkoululaisista iso osa ei aina syö

tarjolla olevaa ruokaa ja lisäksi on vielä paljon sellaisia, jotka säännöllisesti jättävät ruoan syömättä.

Toiveeni on, että kouluruoka on maukasta ja maistuvaa, ajan hengessä kulkevaa, mutta edelleen terveellistä ja ravitsevaa.

Ennen kouluruokailun arvo oli, että siitä saatiin ravinto. Nykyisin kouluruokailu mielletään yhä enemmän ravitsemukselliseksi, kasvatukselliseksi ja sosiaalseksi kokonaisuudeksi. Se on yksi merkittävä lasten ja nuorten hyvinvointia edistävä tekijä.

MITÄ OPPILAAT TOIVOVAT, KESKUSTELLAANKO RUOKAILUSTA KOULUSSA?

Minulle asti toiveita tulee nykyisessä tehtävässäni harvemmin, mutta kyllä ruuasta ja ruokailusta kouluilla keskustellaan. Varsinkin pienimpien kanssa käydään keskustelua osana koulujen kasvatus- ja opetus- ja opiskelijoiden merkityksellistä, miltä ruoka maistuu, onko ruokasali ja ruokailu hetki kokonaisuudessaan viihtyisä. Nuoret antavat mielellään palautetta ja se otetaan huomioon sekä kouluilla että myös Servicassa.



YKSI TILAUS YHDELTÄ KATALOGILTA = ASIAKKAAN NÄKÖINEN TILAUS-TOIMITUS

Servican keskusvarasto tarjoaa kokonaisvaltaisen tavaralogistiikan palvelun, jossa asiakas voi tilata kaikki tarvitsemansa tuotteet yhdeltä katalogilta ja oman tarpeensa mukaisissa toimituserissä.

Servican logistiikkapäällikkö **Marko Tuomela** kertoo, että tavaraa toimitetaan nyt Pohjois-Savossa, mutta mahdollisuuksia olisi kasvattaa asiakkuuksia laajemminkin Itä-Suomen alueelle. Suurin osa nykyisistä asiakkaista käyttää keskusvaraston palveluja hoitotarvikkeiden ostoissa, mutta asiakkaina on myös muita kuntia ja julkisia yhteisöjä, joiden palvelutarve voi kohdistua esimerkiksi koulu- ja toimistotarvikkeisiin tai pehmo- ja puhdistustarvikkeisiin.

SERVICAN KESKUSVARASTO 2017

- > 321 392 toimitettua riviä
- > 4300 erilaista nimikettä
- > n. 40 000 rullakollista tavaraa vuodessa
- > 14,8 M€ liikevaihto
- > 20 logistiikkatyöntekijää

LISÄPALVELUT

Huoltovarmuus

Servican keskusvarasto ylläpitää hoitotarvikkeiden varmuusvarastoa Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin käyttöön Huoltovarmuuskeskuksen ohjeistuksen mukaisesti.

Varastohotelli

Servican palvelujen piiriin kuuluvat asiakkaat voivat halutessaan käyttää varastohotellipalvelua. Servican varastohotellipalvelu takaa asiakkaalle luotettavan kumppanin varastointiin ja tavaroiden huolintaan. Huolehdimme asiakkaan puolesta tavarantoimituksista, varastokierrosta ja toimitamme tavaroita eteenpäin asiakkaan tarpeen ja tilauksen mukaan.

YHTEYSTIEDOT

Keskusvarastomme sijaitsee Kuopiossa Leväsentie 3:ssa. Jos palvelumme kiinnostaa, ota yhteyttä logistiikkapäällikkö Marko Tuomelaan p. 044 4260 128, marko.tuomela@servica.fi.

1



1. ASIAKKAAXI ON HELPPO TULLA

Teemme asiakkaan kanssa tarvekartoituksen ja määrittelemme yhdessä perustuotevalikoiman kilpailutetuista tuotteista. Asiakas voi myös aloittaa tilaamisen suoraan kilpailutetusta valikoimasta, mutta voimme tarvittaessa laajentaa valikoimaa asiakkaan tarvetta vastaavaksi. Aloituksessa sovimme myös asiakaskohdattavat toimituspäivät ja -ajat.

2



2. YHDELLÄ TILAUKSELLA KAIKKI TARVIKKEET

Tilaukset tehdään Servican keskusvarastosta Maisa-järjestelmällä. Tavoitteena on, että asiakas saa yhdellä tilauksella kaikki yksikössä tarvittavat tarvikkeet. Erityisen helpoksi tilaaminen muuttuu silloin, kun hyödynnetään valmiita ostoskorja.

3



3. TARPEENMUKAISET TOIMITUSERÄT

Servican keskusvarasto ottaa vastaan tavarantoimittajan isot myyntierät ja purkaa ne asiakastilauksen mukaisiksi toimituseriksi. Tarpeenmukaiset toimituserät vähentävät asiakkaan hävikkiä ja varastoinnin tarvetta.

4



4. TILAUKSEN TOIMITUS ASIAKKAAN TILOIHIN

Servican logistiikkapalvelu toimittaa tuotteet asiakkaan kanssa sovittuun paikkaan ja sovituissa aikatauluissa.

5



5. LISÄPALVELUNA TILAUS- JA TÄYTTÖPALVELU

Asiakkaat voivat ostaa lisäpalveluna tilaus- ja täyttöpalvelun, jolloin Servica vastaa tuotteiden tilaamisesta, riittävydestä ja käytettävyydestä asiakkaan omassa käyttövarastossa aina hyllyille saakka.

YKSI KOONTILASKU

Keskittämällä ostot Servican keskusvarastolle laskujen määrä vähenee, koska voimme yhdistää koontilaskulle koko kuukauden ostot. Lisäksi asiakkaalta jää suoratoimituksissa pois rahtilaskujen käsittely.

SERVICAN KIINTEISTÖHOITOPALVELUT KUOPION KAUPUNGIN KOHTEISSA

- > n. 7000 huolto-ohjelman tehtävää kuukaudessa
- > n. 1800 palvelupyyntöä kuukaudessa
- > liikevaihto 3,7 M€ v.2017
- > 68 kiinteistöalan ammattilaista

< Kalevalanpäivän kipakassa pakkasessa ei käy tuulen-virettäkään, savupatsaat nousevat suorana taivaalle eikä lippu liehahte. Jussi Lindsberg suorittaa kaupungintalon lipunnoston, pakkasesta välittämättä.

HARJULAN SAIRAALAN LUKKOJEN KORJAAMISESTA KAUPUNGINTALON LIPUNNOSTOON

Jukka Korhonen on Harjulan sairaalan huoltoasentaja. Hän vastaa työparinsa Jarkko Lappalaisen kanssa Harjulan sairaalan seitsemän rakennuksen huollosta. Huoltoasentajan työhön kuuluu rakennusten huolto ja vikojen korjaaminen lattiasta kattoon. Työn lisämausteena ovat sairaalan henkilöstö ja potilaat.

TEKSTI JA KUVAT: ANNA-LIISA PEKKARINEN

JATKUVAA SILMÄLLÄPITOJA

Korhonen viihtyy vaihtelevassa työssä. Hänen päiviinsä kuuluu esimerkiksi lukkojen ja vesikalusteiden korjauksia, viemäritukosten avaamista, lämmityksen tarkkailua ja termostaattien vaihtoja, valaisimien huoltoa ja polttimoiden vaihtoja. Myös paloilmäsimien ja sprinklereiden kuukausittainen testaus kuuluu huoltoasentajille.

Ympäri vuorokauden toiminnassa oleva sairaalakiinteistö kuluu ja huoltoa tarvitaan, siksi tarkkailu ja silmälläpito on jatkuvaa. Sääolosuhteet, kuten kiireät pakkaset tai nollakelit, lisäävät tarkastus- ja korjaustehtäviä. - On paljon sellaista työtä, mitä ei sivusta seuraten pysty edes huomaamaan. Meillä on "ammattitautina" vikojen havaitseminen jo ohi kulkiessa. Kiinnitämme huomiota esimerkiksi koneen poikkeavaan käyntiääneen, Korhonen kertoo.

Pieniä korjaus-, rakennus- ja maa-laushommiakin huoltoasentajat tekevät.

Ikääntyneessä sairaalakiinteistössä työllistävät myös potilashuoneiden vessatukokset ja rikkoontumiset, ikkunat eivät aukea tai mene kiinni, kahvat irtoilevat, sälekaihtimet rikkoontuvat. Korjaustyön pitää tapahtua nopeasti, sillä potilaan hoidon on oltava saumatonta, eikä heitä voi kuljetella muualle.

MYÖS IHMISTEN AUTTAMISTA

Henkilökunnan auttaminen kuuluu myös työhön. "Voitko kiinnittää tämän" -pyyntöjä tulee usein. Hyllyjen ja taulujen kiinnitystehtäviä riittää, niin myös potilashuoneiden televisioiden asentamista ja virittämistä, tehdasasennusten palautusta ja antennijohtojen vaihtoja.

Keittiölaitteiden huolto, tarkkailu ja uusinta sekä laitteiden käytön opastus ovat huoltoasentajien kontolla.

- Neuvottelemme osastonhoitajan kanssa korjausaikataulut niin, että käyttäjille aiheutuu mahdollisimman vähän häiriötä.

Välit sairaalan henkilökunnan kanssa ovat erinomaiset. Kun tuntee toisensa, se tuo helppoutta eikä tule suorituspainetta. Huoltoasentajien mieltä onkin lämmitänyt välillä saadut vilpittömät kiitokset.

- Joskus autamme potilaitakin esimerkiksi kännykkäongelmissaan, he ilahtuvat, kun saavat samalla juttuseuraa.

Yksi sairaalan osastoista on saattohoito-osasto. - Alussa se kosketti enemmän, mutta nyt siihen on tottunut. Ei voi ryhtyä jokaista ihmiskohtaloa suremaan.

PÄIVÄOHJELMA VOI MUUTTUA HETKESSÄ

Huoltoasentajan päivä Harjulassa alkaa valvomokoneelta, josta hän tarkistaa yön aikana mahdollisesti tulleet ilmoi-

tukset. Sitten hän käy läpi helpdeskin kautta tulleet vikailmoitukset ja laittaa ne kiireellisyysjärjestykseen. Korhonen ja hänen työparinsa Lappalainen jakavat päivän tehtävät. Osa töistä, kuten suurien kalusteiden siirrot ja jotkin huolto-työt vaativat molempien mukanaoloa jo turvallisuussyistä.

- Keskimäärin päivässä tulee 5-10 ilmoitusta. Osan niistä saan suullisesti, kun liikun kiinteistöllä. Jos mahdollista, asioiden nopeuttamiseksi hoidan tehtävän saman tien, ja teen ilmoituksen huolto-ohjelmaan jälkikäteen.

- Aivan kaikkea emme voi tehdä itse. Tarvittaessa kutsumme sähkömiehen tai sairaalalaitetiimin, tai hoidamme asian sähköisen ilmoituksen tai esimiehen kautta eteenpäin.

Akuutista vikakorjauksesta saavat huoltoasentajat tiedon yleensä suoraan puhelimeensa työnjohtolta. Vähemmän kiireelliset tehtävät tulevat helpdeskin kautta.

- Työmme on itsenäistä ja oman työn suunnittelulla pääsee vaikuttamaan päivän kulkuun. Välillä päivät täyttyvät akuuteista vikailmoituksista ja ennalta suunniteltu päiväohjelma menee hetkessä uusiksi. Toisinaan kiireisiä vikailmoituksia ei tule yhtä paljon, jolloin ennakkohuoltotyöt saadaan tehtyä suunnitelman mukaan, tuumaa Korhonen tyytyväisenä.



HELPDESKIIN TUHAT YHTEYDENOTTOA KUUKAUDESSA

Helpdesk on ollut Servicalla käytössä neljä vuotta. Se on puhelimitse ja sähköisesti verkossa toimiva kiinteistöpalveluiden vikailmoituskanava kaikille, jotka työskentelevät tai asioivat Servican huoltamissa kiinteistöissä.

- Juuri tuli ilmoitus KYSiltä, että kaasupullot pitää vaihtaa päivystysosasto 4991:lle, kertoo esimerkin kiinteistönhoitaja **Ari Rautiainen**, helpdeskistä.

Helpdesk palvelee kaikkina päivinä vuodessa kellon ympäri. Puhelinsoittoja tulee päivässä 60-100 ja kuu-kaudessa toista tuhatta, eniten KYSin eri osastoilta.

Helpdeskissä ilmoitus käsitellään ja ohjataan oikealle henkilölle. Pyrkimys on, että asiakas saa palvelun helposti ja nopeasti yhdestä paikasta ja että asentajat voivat keskittyä suunniteltuihin työtehtäviin puhelimeen vastaamisen sijaan. Samalla helpdesk rekisteröi ilmoituksen järjestelmään, jotta ilmoituksista kertyy sähköinen huoltohistoria.

ILMOITUKSISTA HUOLTOHISTORIAKSI

Helpdeskin puhelinpalvelu selvittää ilmoittajan asian kiireellisyyden. - Monesti riittää, että asia hoituu saman päivän aikana. Vesi- tai sähköongelmat, palohälytys tai lumen romahdusvaara ovat sellaisia, joihin on mentävä heti, Rautiainen selvittää.

Helpdeskiin päivitetään myös kiinteistöjen huolto-ohjelmat. Kun kiinteistön huoltohistoria jää muistiin, on siitä hyötyä kunnossapidossa. Esimerkiksi jos huomataan, että jälleen on viemäri tukossa, voi kiinteistönomistaja ryhtyä miettimään ratkaisua ongelmaan.

Yleiset häiriötiedotteet tulevat helpdeskiin, hyvänä esimerkkinä syksyinen Kuopion Veden vesiongelma. Värjäntyneestä vedestä laitettiin heti viesti vastaaville henkilöille, jotta he osasivat ryhtyä toimiin.

ASIAT "MAAN JA TAIVAAN VÄLILTÄ"

Kaikki ilmoittajat eivät välttämättä osaa tarkentaa, mistä Servican huollossa olevasta tilasta tai osastosta on kyse. - Se tieto ei riitä, että huoneessa on lamppu palanut, kun huoneita on tuhansia.

Silloin helpparin pitää osata selvittää asia niin, että asentaja osaa mennä kohteeseen etsimättä ja tietäen, mitä työkaluja ja varaosia tarvitsee.

Rautiainen pitää monipuolisesta työstään, jossa asiat ovat "maan ja taivaan väliltä". Aina ei ilmoittajan asia edes kuulu Servican hoidettavaksi, silloinkin pitää osata ohjata ilmoittaja oikeaan osoitteeseen.

< **Ari Rautiainen toimittaa sähköisellä palvelupyynnölomakkeella ja puhelimella helpdeskiin tulleet ilmoitukset eteenpäin. Päivässä ilmoituksia tulee parisensataa.**



KAUPUNGIN KATOLLA



Suomen lippu nousee Kuopion kaupungintalon katolle Kalevalan päivänä kipakasta pakkassäästä huolimatta. Kaupungintalon lipunnosto on sellainen Servican huoltoasentajan tehtävä, jonka tekemättä jäämisestä varmasti tulisi palautetta.

Lippua ovat nostamassa huoltoasentajat **Jussi Lindsberg** ja **Ilkka Tilles**. He vastaavat keskustan kiinteistöistä kuten kaupungintalosta, keskustan pysäköintitaloista ja Apajan kauppakäytävästä.

Helpolta tuntuva homma ei välttämättä ole sellainen. Kaupungintalon vintille on melkoinen kiipeäminen ja sieltä Lindsberg varovasti taiteilee kattoluukusta tikkailta käsin lipun tankoon, turvallisesti.

- Jos tuulee kovasti, iso lippu voi sotkeutua kellotornia ympäröivän messinkiaidan sakaroihin, joskus sen on joutunut nosturi-autolla irrottamaan. Myös narut voivat jäätä säiden vaihdelle. Siinäpä on näpit jäässä näprääminen, kun lippua laskee.

Lippu nostetaan säässä kuin säässä kahdeksaan mennessä ja lasketaan työajan päättyessä noin kello 16. Vain itsenäisyyspäivänä se lasketaan kello 20, juhannuksena lippu liehuu vuorokauden ympäri.

< **Siellä se nyt on! myhäilevät Jussi Lindsberg ja Ilkka Tilles, keskustan kiinteistöjen työpari.**

Omistajien silmät ja korvat kiinteistössä

Servican kiinteistöpalvelujen tehtävä on taata kiinteistöjen käyttäjille turvalliset ja toimivat työskentelyolosuhteet ja pitää kiinteistöt kunnossa niin, että ne säilyttävät arvonsa.

Kiinteistöpalvelut hoitaa Kuopion kaupungin tilakeskuksen ja KYSin kiinteistöjä, joita on yhteensä yli 400. Kiinteistöt ovat päiväkoteja, kouluja, virastoja, palvelukeskuksia, terveyskeskuksia ja sairaaloita. Lisäksi Servican hoidossa on teatteri, musiikkikeskus, kirjastot ja monta muuta erityiskohdetta.

Kiinteistönhoitoyksikkö tekee päivittäin yhteistyötä Servican monipalvelun, rakennustekniikan ja talotekniikan kanssa.

Työkenttä ulottuu Kuopion kaupunkialueesta Vehmersalmelle, Riistavedelle, Juankoskelle, Maaningalle, Nilsi-

ään ja Karttulaan.

Kiinteistönhoidossa työskentelee 68 asentajaa, 4 työnohtajaa ja yksikön esimiehenä toimii **Kalle Hirvonen**. - Me olemme kiinteistöillä omistajien silmät ja korvat, hän kiteyttää.

Suuri osa kiinteistöistä on kytketty kaukovalvontaan, joka valvoo kiinteistöjen taloteknisten laitteiden toimintaa.

JOKA ALUEELLA OMA TYÖPARINSA

Jokaisella 17:llä kiinteistönhoitoalueella työskentelee työpari, joista toinen tekee huolto-ohjelmaan ohjelmoituja töitä ja toinen vikailmoitustöitä.

Vikakorjausten nopeus vaikuttaa eniten asiakastyytyväisyyteen. Asentaja kirjaa tekemänsä työn sähköiseen huoltokirjajärjestelmään.

Kirjauksista muodostuu kiinteistölle vähitellen huoltohistoria. Se tarkentuu lisäksi huolto-ohjelmien mukaisilla ennakkohuolloilla. - Se on työtä, joka ei näy kiinteistöjen käyttäjille siinä hetkessä, mutta vaikuttaa oleellisesti kiinteistöjen kunnossa pysymiseen, Hirvonen summaa.

Servican alkuaikoina neuvoteltiin tilojen käyttäjien kanssa siitä, mitkä Servican tuottamat palvelut kuuluvat käyttäjien maksamaan tilavuokraan ja mitkä palvelut ovat käyttäjien itsensä tilaamia palveluita, joiden kustannukset kuuluvat käyttäjille. Hirvonen keksi osuvan, maallikoiden ymmärtämän tavan vastuiden ilmaisuun.

- Kun talo käännetään ylösalaisin, niin kaikki mikä jää paikalleen, kuuluu tilavuokraan ja mikä lähtee liikkeelle kuuluu käyttäjälle.



- Käsivarastossa pidetään vain tärkeimmät varaosat. Tarvikehankinta ei aina ole helppoa, kun laitteet ovat erilaisia ja eri aikakausilta, kertoo huoltoasentaja Jukka Korhonen.



Yksi päivän tehtävistä on sprinklerijärjestelmän toiminnan tarkistus.

LAITOSHUOLTAJAN TYÖ TARJOAA MONIA MAHDOLLISUUKSIA

Laitoshuoltajan työ on monipuolista ja työskentelyolosuhteet ja -menetelmät ovat asianmukaisia ja nykyaikaisia.

”Olemme vahvasti mukana alan kehityksessä ja uusien toimintatapojen käyttöönotossa.”

Näin kuvailee alan vahvuuksia alue-esimies **Tuula Pakarinen**. Näkemyksiin yhtyy laitoshuoltaja **Yirka Mirete**, joka työskentelee KYSillä laitoshuoltajana. – Olen juuri saanut suoritettua Savon oppisopimuskeskuksessa laitoshuoltajan ammattitutkinnon. Servicalla on hyvä olla töissä, sillä olen saanut kaiken tarvittavan tuen sekä koulutukseen että työn tekemiseen.

– Laitoshuoltajan työssä työkohteet voivat olla moninaiset. Myös etenemismahdollisuuksia löytyy. Työntekijä voi halutessaan täydentää koulutustaan, edetä siivoustyönohjaajaksi, siivousteknikoksi tai esimieheksi, Pakarinen kertoo.

OPINNOT RÄÄTÄLÖIDÄÄN

Opinnot räätälöidään opiskelijan aieman osaamisen ja taustan perusteella. – Mikäli alalta löytyy aiempaa työkokemusta tai osaamista, voi valmistua hyvin nopeastikin, Mirete kertoo. Käsillä tekeminen kiinnostaa Miretettä ja se oli yksi syy hakeutua alalle. – Työskentelemme KYSin vuodeosastoilla.

”Pidän siitä, että saan työssä olla ihmisten kanssa tekemisissä ja että oman työn kädenjäljen näkee.”

– KYSissä laitoshuoltaja toimii potilaan ja asiakkaan rajapinnassa. Vastaamme niin sairaalan pääaulan kuin vuodeosastojenkin puhtaudesta. Leikkaussaleissa ja teho-osastoilla työskennellessä on oltava ajan hermolla yksikön toiminnasta ja ymmärrettävä toimintaympäristöä. Puhdastiloilla puolestaan tarkoitetaan pääasiassa tiloja, joissa valmistetaan lääkkeitä. Puhdastilojen osalta on olemassa erityinen puhdastilapassi, joka antaa edellytykset työskennellä kyseisessä tilassa.

ALAN TYÖLLISYYSTILANNE HYVÄ

– Ala sopii niin miehille kuin naisillekin. Myös maahanmuuttajat ovat tervetulleita joukkoomme. Suomen kielen taidon tulee kuitenkin olla kohdallaan. Organisaatiossamme eläköityy tällä hetkellä noin 80 henkilöä per vuosi. Alan työllisyystilanne on hyvä ja haluan toivottaa tervetulleeksi kaikki kädentaidontöistä kiinnostuneet alalle, Pakarinen kertoo.

Yksi alan monipuolisista mahdollisuuksista kertova esimerkki on **Niko Miettinen**, joka työskentelee laitoshuoltajana Kuopion Uppo-Nallen päiväkodissa. Myös hän on oppisopimusopiskelija. – Kouluttauduin aiemmin ICT-alan osajaksi ja ehdin tehdä niitä töitäkin

jonkin verran, mutta ala ei tuntunut omaltani. Laitoshuoltajan työstä olen pitänyt, Miettinen kertoo.

Omalla työllään Miettinen tukee päiväkodin päivittäistä toimintaa. – Pidämme paikat siisteinä, autamme keittiössä ja ruoanjakelussa.

”Työnkuva on monipuolinen ja työmahdollisuudet ovat monipuoliset, sillä työkohteet voivat vaihdella.”

Näin pääsee näkemään hyvin erilaisia työympäristöjä ja -yhteisöjä. Se pitää osaltaan yllä motivaatiota. Opinnoista olen saanut tuoretta tietoa ja uusia menetelmiä, joita voi hyödyntää työssä.

ERGONOMIA HUOMIOITU TYÖSKENTELYSÄ

– Pyrimme huomioimaan ergonomian työskentelyssä mahdollisimman hyvin. KYSille hankitun siivousrobotin tarkoituksena ei ole korvata työvoimaa vaan olla avuksi. Robotti on uudentyyppinen, ja tätä kyseistä mallia ei muualla Suomen sairaaloissa vielä ole. Se pystyy puhdistamaan varsin tehokkaasti tietyn ohjelmoidun tilan. Uuden teknologian avulla pystymme kohdistamaan fyysisen työvoimatarpeemme sinne, missä sitä erityisesti tarvitaan ja mihin robotiikka ei yllä, Pakarinen kertoo.

Tuula Pakarinen toimii alue-esimiehenä

Niko Miettinen on löytänyt oman alansa laitoshuoltajan työstä

Yirka Mirete on suorittanut oppisopimuskoulutuksena laitoshuoltajan ammattitutkinnon

Hoitopolku tähtää laitoshuoltajien hyvinvointiin

- Tykkään projekteista. Siitä että asioilla on alku ja loppu, ja siitä että "isoveljälä", 47-vuotias Virpi Savinainen naurahtaa. Isoveljellä hän tarkoittaa terveyskelloa ranteessaan, joka laskee päivän suoritukset. Savinainen on yksi Hoitopolku-palveluun osallistuvista Servican terveydenhuollon laitoshuoltajista.

TEKSTI JA KUVAT: ANNA-LIISA PEKKARINEN

Sisko Hartikaiselle Hoitopolkuun osallistumisessa on tärkeää tavoitteellisuus. Ensimmäinen tavoite, muutaman kilon painonpudotus, onkin jo täyttynyt.

63-vuotias Hartikainen on tehnyt yli 30 vuotta laitoshuoltajan työtä KYSin poliklinikoilla. Hän voisi jo olla eläkkeellä, mutta on halunnut vielä jatkaa työssään. Hän haluaa jäädä hyväkuntoisena eläkkeelle, siksikin Hoitopolku kiinnostaa.

Molemmilla naisilla on tuki- ja liikuntaelinvaijoja, lisäksi Hartikainen on toipunut pitkään kestäneestä masennuksesta. Toipumisessa auttoi myös liikunta. - Se on niin fyysisen kuin henkisenkin hyvinvoinnin perusta. Reippaalla kävelylenkillä syntyy suunnitelmia ja intoa toteuttaa niitä.

JOKAISILLA OMAT TAVOITTEENSA

Naisista Hoitopolussa parasta on yksilöllisyys. Itse voi päättää, mitä tekee liikunnan, ravinnon ja unen parantamiseksi. Jokaisella on itse asetettu tavoitteensa, johon pyrkii. Tuloksia saa tutkailla omassa rauhassaan, jos ei halua jakaa asioitaan.

Hoitopolun osallistujat saavat älyvääran ja terveyskellon käyttöönsä ja heille tehdään profiili verkkopalveluun. Vaaka mittaa painoa, lihasmassaa ja

kehon koostumusta, terveyskello syketä, askelten määrää ja kalorikulutusta sekä unen syvyyttä ja tasaisuutta, siksi ranneketta on pidettävä öisinkin. Päivän väsymyksen syy voi nimittäin löytyä yön huonolaatuisesta unesta.

PAINONPUDOTUS MONIEN HAAVEENA

Ravitsemusterapeutti **Maria Parkkisen** ohjauksessa naisten ruokailutottumukset ovat saaneet uuden ja paremman suunnan.

- Olen kiinnittänyt huomiota syömissiini ja Maria on vastannut kysymyksiini puhelimitse ja sähköpostitse, Hartikainen kertoo. Painonpudotuksena hänelle riittää satakin grammaa viikossa, yltiösaavutuksiin hän ei edes pyri.

Savinainen koettaa uusilla opeillaan muistaa terveelliset välipalat ja syö töissä monipuolisen lämpimän lounaan henkilöstöravintolassa tai ottaa omat ruuat kotoa mukaan. Näin ei kotiin päästyä ole kiljuva nälkä.

- Vaa'an ja rannekkeen hoitama kontrolli on parasta. Ei tarvitse itse laskea ja miettiä. Ei minun muutoin olisi tullut haettua ravitsemusterapeutin neuvoja.

Hartikainen suosittelee pitämään ruokapäiväkirjaa. Kun käy viikon jälkeen ruokapäiväkirjan läpi ravitsemusterapeutin kanssa, saa ohjeet, miten syödä toisin.

Hän haluaa myös pitää lihaskuntonsa hyvänä, että jaksaisi työssään. Ja ettei vanhemmiten lyhyistyisi. Hartikainen peesaa. - Lihaskunnan ylläpitoa minäkin haen, painon pudotuksen lisäksi.

VOI TEHDÄ YKSI TAI YHDESSÄ

Naiset yllättyivät Hoitopolun helppoudesta ja ovat suositelleet sitä työkaverilleenkin. Etenkin kun se ei maksa osallistujalle mitään!

- Moni on sanonut, että silmistäni näkee minun voivan hyvin. He kun ovat nähneet minut toisenlaisenakin, masentuneena, Hartikainen kertoo.

Miksi ihmiset sitten eivät hoida itseään? naiset miettivät. - Yleisin selitys on, ettei ole aikaa, mutta jo pieni hetki omalle hyvinvoinnille on hyväksi. Jää vaikka bussista pois edelliselle pysäkillä ja kävelee loppumatkan.

Savinainen antaa hupaisan, mutta toimivan vinkin: Jos ei huvita lähteä lenkille, niin pistä lenkkivaatteet päälle ja jää sohvalle odottamaan, milloin huvittaa. - Eihän niitä viitsi pois riisua, vaan lähtee menemään.

- Ja jos en aina saa kaveria mukaan, laitan nappikuulokkeet korviin, silloin Elastinen on kaverini.

Virpi Savinainen ja Sisko Hartikainen saavat energiaa työhönsä ja vapaa-aikaansa muun muassa kuntosalilta.

Hoitopolkufaktoja

MIKÄ HOITOPOLKU ON?

Hoitopolku-palvelu on Servican terveydenhuollon laitoshuollon työntekijöille tehty hyvinvointia, omaa terveyttä ja elinvoimaisuutta tukeva, henkilökohtainen palvelukokonaisuus. Aiheina ovat ruokailu ja ravitsemus, työn luonne ja kuormitus, arkiliikunta ja lepo. Projekti kestää 31.12.2018 saakka.

PALVELU ON

- > vapaaehtoinen, luottamuksellinen, vuorovaikutteinen, pitkäkestoinen ja ilmainen.
- > osallistujalla käytettävissä ravitsemusterapeutin osaaminen ja tuki.

PALVELU SISÄLTÄÄ

- > henkilökohtaisen elintapojen kartoituksen ja palautteen
- > säännöllisen seurannan ja tuen
- > omaa terveyttä ja hyvinvointia tukevan avun, ohjeiden ja vinkkien antamisen
- > luottamuksellisen verkkopalvelun ja sähköpostikirjeenvaihdon/-kommentoinnin ravitsemusterapeutin kanssa
- > puhelinkonsultaatiot säännöllisin väliajoin
- > hyvinvointia ja terveyttä tukevia seurantavälineitä (terveyskello ja älyvaaka) lainaksi
- > palautteen ja tulosten huomioimisen henkilökohtaisen palvelun kehittämisessä

HYVINVOIVANA TYÖSSÄ JA TYÖELÄMÄN JÄLKEENKIN

Servican Hoitopolku-palvelu on kehitetty työyhteisölle, joka tarvitsee ennalta ehkäisevää, työntekijöiden hyvinvointia ja terveyttä parantavaa palvelua, ja työntekijöille, jotka haluavat pitää hyvinvoinnistaan huolta työelämässä ja sen jälkeenkin, kertoo Dimire Oy:n **Harri Sulku**, palvelun vastuullinen tuottaja.

Henkilökohtainen, pitkäkestoinen ja vuorovaikutteinen lähestymistapa tuo kokemusten mukaan parhaat ja pysyvät tulokset.

Vuoden alusta alkaneeen Servican Hoitopolkuun on tähän mennessä lähtenyt mukaan yli 80 Servican terveydenhuollon laitoshuol-

jaa. Kaikki ovat naisia keski-ikältään +50.

- Ensin teimme jokaiselle elintapakartoituksen, joka käytiin yhdessä läpi. Tämän perusteella kukin on lähtenyt muuttamaan arkirutiinejaan; syömään toisin, liikkumaan enemmän, parantamaan untaan, toteaa ravitsemusterapeutti **Maria Parkkinen**. Yksilöllinen palvelu tuli tarpeeseen; Parkkisella on ollut helmikuun loppuun mennessä erilaisia toimenpiteitä kuten puheluja ja sähköposteja jo yli 800.

KOLMEN KUUKAUDEN TAVOITEJAKSOT

Osallistujille asetetaan kullekin henkilökohtaisia tavoit-

teita kolmen kuukauden jaksossa, joita voidaan seurata verkkopalvelussa. Aina tavoitejakson päättyessä Parkkinen käy osallistujan kanssa läpi saavutetut tulokset ja yhdessä sovitaan seuraavan jaksion tavoitteet.

-Tavoitejaksoja on useita, jotta onnistumisia kertyy ja saavuttamatta jääneitä tavoitteita voidaan asettaa uudelleen.

Yleisesti pyritään pieniin ja pysyviin elintapojen muutoksiin. - Ne eivät synny viikossa eikä kahdessa, siksi tavoitejaksoja pitää olla useampia.

Verkkopalvelun käyttö ei ole välttämätöntä, pelkkä puhelinkin riittää osallistumiseen.

HYVINVOIVA TYÖNTEKIJÄ MYÖS HYVÄ TYÖKAVERI

Saadun palautteen mukaan osallistujat arvostavat nimenomaan yksilöllisyyttä: sitä, että palvelu ottaa huomioon työn rasittavuuden, iän ja sukupuolen. Sitä, että osallistuja voi itse päättää henkilökohtaisen painotuksensa: onko se esimerkiksi painon pudotus, liikunta vai uni, vai kaikki yhdessä.

Hallitusta ateria- ja unirytmiä on seurauksena useimpien toimivien painonputoaminen.

- Kun päivällä syö huonosti, illalla väsyneenä töistä tultua ahmii liikaa. Se tekee unesta epätasaisen ja huonolaatuisen, eikä aamiainenkaan maistu. Kierre on valmis, Parkkinen kertoo.

Parkkisen mukaan liian rajut elintapamuutokset eivät ole kestäviä. Pysyviin muutoksiin pyritään ateria- ja unirytmiä parantamalla.

Parantunut kokonaishyvinvointi innostaa ja kannustaa huolehtimaan itsestä myös kokonaisvaltaisesti samalla ehkäisten työn rasituksen aiheuttamia sairauksia.

Yleisesti terveys ja hyvinvointi yhdistetään hoitokäytteen. - Usein kun uni- ja ateriarytmi on kohdallaan, ei pienestä ylipainosta ole haittaa, Parkkinen muistuttaa.

Halu ja kyky oppia uusia asioita sekä ryhmätyö- ja vuorovaikutustaidot korostuvat tulevaisuuden työelämässä. Avain näihin on yksilön hyvinvointi. - Jos ihminen kokee jaksavansa arjessaan riittävän hyvin, vaikuttaa se myös vapaa-aikaan ja kokonaishyvinvointiin. Hyvinvoiva työntekijä on usein myös hyvä työkaveri.

Maria Parkkinen neuvoa ja ohjaa hoitopolkulaisia sähköpostitse ja puhelimitse.



LAITOSHUOLTAJAT PILOTTIRYHMÄNÄ



Servica valitsi Hoitopolku-palvelun kohderyhmäksi terveydenhuollon laitoshuoltajat, koska keskiraskaan vuorotyön tekijöinä heillä on runsaasti tuki- ja liikuntaelinvaivoja.

Palvelulla Servica pyrkii työssäoloasteen parantumiseen ja työntekijöiden hyvinvoinnin lisäämiseen, kertoo **Tuija Paldanius**, terveydenhuollon monipalveluiden ja välinehuollon palvelujohtaja.

Lähiaikoina Servicalta jää eläkkeelle kymmeniä pitkän työuran tehneitä laitoshuoltajia, mutta uudetkin alalle tulijat ovat pääosin 45-55-vuotiaita työpaikan tai alan vaihtajia.

Laitoshuoltajan työ vaatii paljon osaamista ja on tiukasti ohjeistettua. Puolet

työstä on muuta kuin puhautuspalvelua, vaikkapa ruoan toimittamista potilaille ja vuode-, tekstiili- ja jätehuoltoa. Laitoshuoltajat työskentelevät päivystyksessä ja leikkaus- ja synnytysaleissa myös yöaikaan.

Laitoshuoltajan poissaolo näkyy heti, he ovat sairaalan toiminnalle välttämättömiä. - Ilman heitä olisimme isossa liemessä, kiteyttää Paldanius.

VIELÄ SYKSYLLÄKIN VOI TULLA MUKAAN

Ravitsemusterapeutin samaa suuri yhteydenottojen määrä kertoo, että palvelu on otettu hyvin vastaan ja osallistujat ovat lähteneet innokkaasti mukaan. Vuorotyötä tekeville eivät esimerkiksi ryhmäliikuntojen ajan-

kohdat välttämättä sovi.

- Erilaista tässä on painotus ihmiseen kokonaisuutena. Mukaan lähteneet jaksavat paremmin myös vapaa-ajallaan, summaa Paldanius.

Kun osallistuja saa asian tuntijan palautteen ja seurannan, se kannustaa. Työnantaja saa koosteen kokonaisuudesta, mutta ei kenenkään yksilökohtaisia tietoja.

Hoitopolkuun voi tulla mukaan vielä syksylläkin ottamalla yhteyttä Maria Parkkiseen.

Mutkin Servican työntekijäryhmät ovat jo toivoneet samanlaista yksilöllistä Hoitopolkua itselleen kuultuaan laitoshuoltajien myönteistä kokemuksista.

- Hoitopolku-palvelu on otettu innokkaasti vastaan. Mukaan voi ilmoittautua vielä syksylläkin, kannustaa Tuija Paldanius.





HENKILÖSTÖ- PÄÄLLIKÖN SAAPPAISSA SAVOON

Olen kohta puolivuosisataa täyttävä perheellinen nainen Satakunnasta tai Etelä-Pohjanmaalta, riippuen siitä mistä katsotaan. Lasten aikuistuttua minulla on nyt mahdollisuus lähteä kauemmas sellaisen työn perään, mikä todella kiinnostaa. Olen toiminut pitkään kuntapuolella henkilöstöjohtajana, josta kahdeksan vuotta Rauman kaupungilla. Henkilöstön ja organisaatioiden kehittämisen parissa olen työskennellyt yrityksissä sekä valtionhallinnossa sekä jossain vaiheessa opettanutkin henkilöstöaineita ammattikorkeakoulussa.

Kiinnostukseni henkilöstöpuolen tehtäviin lähti työterveyshoitajan tehtävistä Atria Oyj:ssä.

Tein työtä henkilöstön parissa luonnollisesti työterveyshuollon näkökulmasta ja huomasin pian, että työhyvinvointiin vaikuttivat useasti muutkin tekijät kuin työolosuhteet, ergonomia tai työn kuormittavuus. Osa työhyvinvoinnista rakentui myös työyhteisöasioista, työilmapiiristä, työn organisoinnista, vaikutusmahdollisuuksista tai niiden puuttumisesta. Lähdin sittemmin Tampereen yliopistoon opiskelemaan aikuiskasvatusta ja tein opintoja henkilöstön ja organisaatioiden kehittämisestä, tiimityöstä ja vuorovaikutustaidoista. Sen jälkeen työni onkin ollut pelkästään henkilöstöpuolella.

Odotan Servicalla työskentelyn olevan haasteellista ja innostavaa. Peruskuntatyötä kymmenen vuotta tehneenä, minua kiehtoo myös hieman erilainen toimintaympäristö, kun koko kunnan palvelusektori henkilöstöineen ei ole mukana toiminnassa. Toiminta keskittyykin ruoka- ja puhtauspalveluihin, logistiikkaan- ja kiinteistöpalveluihin, joita pidän sellaisina töinä, joilla todellakin on merkitystä. Ilman ruokaa, puhtautta ja tiloja, ei yhdenkään organisaation tai ihmisen arki pyöriisi.

Pohjois-Savo ja Kuopio ovat minulle vierasta seutua, vaikka mielikuvissani se on alue, jossa asuu lupsakkaita ja mutkattomia ihmisiä. Turun murteen sekä pohojalaasen murteen lisäksi pääsen kuulemaan nyt myös Savon murretta. Saa nähdä, miten nopeasti omaksun paloja siitä itsekin. Kuopion kaupunki vaikuttaa mukavalta, runsaasti palveluja tarjoavalta ja kauniilta yliopistokaupungilta. Säskylässä Pyhäjärven rannalla asuneena myös Kuopion ympärillä oleva vesistö järvineen ilahduttaa mieltä.

Vapaa-ajallani harrastan mielelläni liikuntaa, kuten hiihtoa, laskettelua, juoksua tai kuntosalia. Harrastan myös eräilyä ja viimeksi olinkin kolmen vuorokauden hiihtovaelluksella Seitsemisen kansallispuiston alueella. Uskon, että monia mahtavia eräilyreittejä löytyy myös Pohjois-Savosta. Bänditoimintaa laulajan roolissa olen harrastanut myös usean vuoden ajan. Bändi jää Satakuntaan, mutta ties vaikka jotain uutta viritelmää löytyisi Kuopion seudulta.

TUIJA MÄKI

Henkilöstöpäällikkö

Servican johtokunnan uusi puheenjohtaja Irja Sokka

KUKA?

Olen kuopiolainen, syntyisin Kuopion maalaiskunnasta ja taustaltani karjalainen. Koulutukseltani olen terveystieteiden maisteri, taustalla erikoislaboratorionhoitajan / bioanalyytikon perustutkinto sekä opettajan pedagoginen pätevyys. Työskentelen nykyisin johtavana asiantuntijana Etelä-Savon ELY-keskuksessa yrittäjyyden- ja osamisen palvelut -yksikössä.

Luottamustoimissa ja valtuutettuna olen toiminut vuodesta 1984 lähtien Kuopiossa ja Pohjois-Savossa. Kuopiossa olen toiminut muun muassa kaupunginvaltuuston puheenjohtajana ja varapuheenjohtajana, kaupunginhallituksen jäsenenä, Kuopion Veden johtokunnan puheenjohtajana, koulutuslautakunnan puheenjohtajana ja myöhemmin myös Kuopion Aterian kehittämistoimikunnan puheenjohtajana. Eli Servican näkökulmasta kenttä on jo jonkin verran tuttu, mutta mukaan tulee myös tämän päivän haasteet.

Nykyisin toimin edelleen Kuopion kaupunginvaltuutettuna ja aloitan nyt huhtikuussa Servican johtokunnan puheenjohtajana. Lisäksi olen Pohjois-Savon maakuntavaltuuston jäsen ja Euroopan neuvoston kunta- ja aluehallintokongressin Suomen valtuuskunnan varajäsen.

Työ valtion aluehallinnossa ja luottamustehtävät kunta- ja maakuntatasolla antavat hyvän alustan työskentelyyn Servicassa ja varautumisen niihin muutoksiin, joita tuleva maakunta- ja sote-uudistus tuo mukanaan.

HARRASTAN

Harrastuksia minulla on paljon, minkäs sille mahtaa, kun on kiinnostunut niin monialaisesti elämästä. Maalaan, liikun paljon eri tavoin ja lisäksi kulttuuri ja hyvinvointiasiat ovat myös lähellä sydäntäni. Avopuoliso on tuonut mukanaan myös moottoripyöräilyn, hyvin pysyn kyydissä mukana.

PERHEENI

Perheeseeni kuuluvat kolme aikuista lasta ja kolme lastenlasta Helsingissä sekä avopuoliso Kuopiossa.

ELÄMÄNASENTEENI

On vain noustava, jos kaatuu ja tulee esteitä elämässä. Eteenpäin on vain mentävä, kyllä ne uudet polut löytyvät, jos jokin tie ei viekään eteenpäin.

LEMPIRUOKANI KOULUSSA

Kyllä se oli hyvä hernekeitto, myöhemmin tykkäsin myös kanaruuista ja siitä monen inhoamasta tillilihasta. Hernekeitto maistuu edelleen. Nykyinen työpaikkani täällä Mikkelissä sijaitsee vanhan varuskunta-alueen läheisyydessä ja entisessä kassussa toimii lounasravintola, jossa voi aina torstaisin käydä syömässä hernekeittoa ja pannaria.



SERVICAN JOHTOKUNTA 2018 - 2021

Kuopion kaupungin edustajat:

Raija Iskanius, Paco Nucci, Antero Rantala ja Irja Sokka (pj.).

Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin edustajat:

Aino Kanninen, Risto Miettunen (vpj.) ja Riitta Savolainen.

AIKA AIKAANSA KUTAKIN



Kun olen saanut aitiopaikalta seurata ja olla mukana Servican rakentamisessa ja kehittämisessä liikelaitoksen alkutaipaleesta lähtien, niin en voi olla tuntematta pientä haikeutta. Vuoden 2012 alusta toimintansa aloittaneessa liikelaitoksessa on ollut monenlaista myllerrystäkin; lomautusneuvotteluja, taloudellisten tappioiden vuosia ja toimitusjohtajien vaihtumisia.

Näiden vuosien aikana en ole epäillyt, etteikö Servican liiketoiminnallinen visio olisi oikea. Viimeisten parin vuoden aikana tulos on ollut myös ulkopuolisten nähtävillä. Pidän erittäin järkevänä sitä päätöstä, jolla Servica aikoinaan perustettiin. Vaikka meikäläinen tästä luottamustehtävästä nyt luopuu, se ei tarkoita, että Servica olisi nyt valmis. Tulevaisuudessa maakunta- ja sote-uudistus tuo jo oman paineensa.

Uusi puheenjohtaja ja johtokunta aloittavat toimintansa huhtikuun alkupuolella ja haasteita myös heille varmasti riittää tulevaisuudessakin. Luotan siihen, että uudet luottamushenkilöt osaavat tehdä oikeita ratkaisuja ja servicalaiset ovat heitä omalta osaltaan tuke- massa. On myös tärkeää, että luottamushenkilöt tukevat servicalaisia ja ovat valmiita kuuntelemaan heitä heille tärkeissä asioissa.

Haluan kiittää itseni ja johtokunnan puolesta kaikkia servicalaisia menneistä vuosista. Kanssanne on ollut erittäin mukava työskennellä. Samalla kiitän myös johtokuntalaisia hyvästä, avoimesta työskentelystä ja omistajia saamastamme tuesta, niinä hankalinakin hetkinä.

HANNU KANANEN

Johtokunnan puheenjohtaja
v. 2011-2018



TULOSLASKELMA

TULOSLASKELMA	1.1.-31.12.2017		1.1.-31.12.2016	
Liikevaihto	83 381 417,56		80 948 811,30	
Liiketoiminnan muut tuotot	245 273,68		253 979,89	
Muut tuet ja avustukset	253 746,43		371 357,40	
Materiaalit ja palvelut				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	-23 278 774,09		-22 096 890,30	
Varastojen lisäys(+) tai vähennys (-)	8 054,01		-136 458,96	
Palvelujen ostot	-8 105 442,88	-31 376 162,96	-7 494 376,18	-29 727 725,44
Henkilöstökulut				
Palkat ja palkkiot	-33 384 172,03		-32 142 439,20	
Henkilösivukulut				
Eläkekulut	-5 929 511,64		-5 909 287,10	
Muut henkilösivukulut	-1 771 426,49	-41 085 110,16	-2 165 429,22	-40 217 155,52
Poistot ja arvonalentumiset				
Suunnitelman mukaiset poistot	-1 878 929,08	-1 878 929,08	-1 937 924,48	-1 937 924,48
Liiketoiminnan muut kulut	-5 972 666,53		-5 708 112,33	
Liikelyljäämä (-alijäämä)	3 567 568,94		3 983 230,82	
Rahoitustuotot ja -kulut				
Korkotuotot			327,95	
Muut rahoitustuotot	72,90		17,16	
Muille maksetut korkokulut	-210 735,55		-240 915,62	
Muut rahoituskulut	-613,98	-211 276,63	-931,34	-241 501,85
Tilikauden ylijäämä (alijäämä)	3 356 292,31		3 741 728,97	

TASE

VASTAAVAA	1.1.-31.12.17	1.1.-31.12.16
PYSYVÄT VASTAAVAT		
Aineettomat hyödykkeet		
Aineettomat oikeudet	204 973,75	132 672,14
Muut pitkävaikutteiset menot	6 817 691,88	7 762 819,32
Aineelliset hyödykkeet		
Koneet ja kalusto	3 681 354,58	4 077 658,30
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	9 499,58	146 462,22
Sijoitukset		
Osakkeet ja osuudet	46 146,80	46 146,80
	10 759 666,59	12 165 758,78
VAIHTUVAT VASTAAVAT		
Vaihto-omaisuus		
Aineet ja tarvikkeet	1 802 512,52	1 794 458,51
Saamiset		
Lyhytaikaiset saamiset		
Myyntisaamiset		
Konsernisaamiset	5 159 797,64	4 572 272,04
Muut myyntisaamiset	198 807,56	283 068,76
Muut saamiset	17 626,42	20 720,48
Siirtosaamiset		
Konserni siirtosaamiset	8 020,00	48 265,23
Muut siirtosaamiset	308 114,77	394 442,08
Rahoitusarvopaperit		
Rahat ja pankkisaamiset	37 139,05	
Konsernipankkisaamiset	10 276 801,12	6 123 539,78
	17 808 819,08	13 236 766,88
VASTAAVAA YHTEENSÄ	28 568 485,67	25 402 525,66
VASTATTAVAA		
OMA PÄÄOMA		
Peruspääoma	3 507 523,06	3 507 523,06
Edellisten tilikausien ylijäämä(alijäämä)	-2 070 015,59	-5 543 997,25
Tilikauden ylijäämä (alijäämä)	3 356 292,31	3 741 728,97
	4 793 799,78	1 705 254,78
VIERAS PÄÄOMA		
Pitkäaikainen		
Lainat vakuutus- ja rah.lait	9 286 669,00	10 975 153,00
Lyhytaikainen		
Lainat vakuutus- ja rah.lait	1 688 484,00	1 688 484,00
Saadut ennakot	18 327,71	17 421,40
Ostovelat		
Konserni ostovelat	483 700,81	393 846,80
Muut ostovelat	2 118 421,73	2 457 811,44
Muut velat	1 991 231,58	2 210 322,39
Siirtovelat		
Konserni siirtovelat	2 032 313,94	32 789,93
Muut siirtovelat	6 155 537,12	5 921 441,92
	14 488 016,89	12 722 117,88
VASTATTAVAA YHTEENSÄ	28 568 485,67	25 402 525,66

RAHOITUSLASKELMA



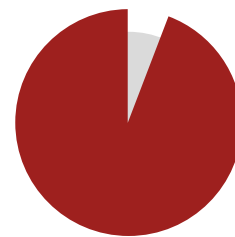
RAHOITUSLASKELMA	2017	2016
Toiminnan rahavirta		
Liikelyljäämä (-alijäämä)	3 567 569	3 983 231
Poistot ja arvonalentumiset	1 878 929	1 937 924
Rahoitustuotot ja -kulut	-211 277	-241 502
Investointien rahavirta		
Investointimenot	-472 837	-322 974
Toiminnan ja investointien rahavirta	4 762 385	5 356 679
Rahoituksen rahavirta:		
Lainakannan muutokset		
Pitkäaikaisten lainojen vähennys	-1 688 484	-1 688 484
Lyhytaikaisten lainojen muutos		-1 287 879
Oman pääoman muutokset	-267 747	
Muut maksuvalmiuden muutokset		
Vaihto-omaisuuden muutos	-8 054	136 459
Saamisten muutos muilta	-373 598	521 946
Korottomien velkojen muutos muilta	1 765 899	-1 220 134
Rahoituksen rahavirta	-571 984	-3 538 091
Rahavarojen muutos	4 190 400	1 818 588
Rahavarojen muutos		
Rahavarat 31.12.	10 313 940	6 123 540
Rahavarat 01.01.	6 123 540	4 304 952
	4 190 400	1 818 588

Servica numeroina

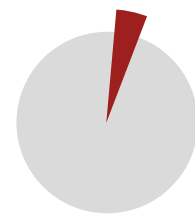
HENKILÖSTÖRAKENNE

2017

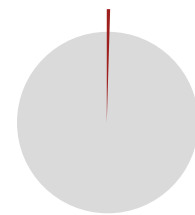
- esimiehiä 61 eli 4,9 % koko henkilöstöstä, heistä 37 naista ja 24 miestä
- asiantuntijatehtävissä 9 eli 0,1 % henkilöstöstä, heistä 6 naista ja 3 miestä
- työntekijöitä 1173 eli 94,4 % henkilöstöstä, heistä 912 naista ja 261 miestä



Työntekijöitä 94,4%



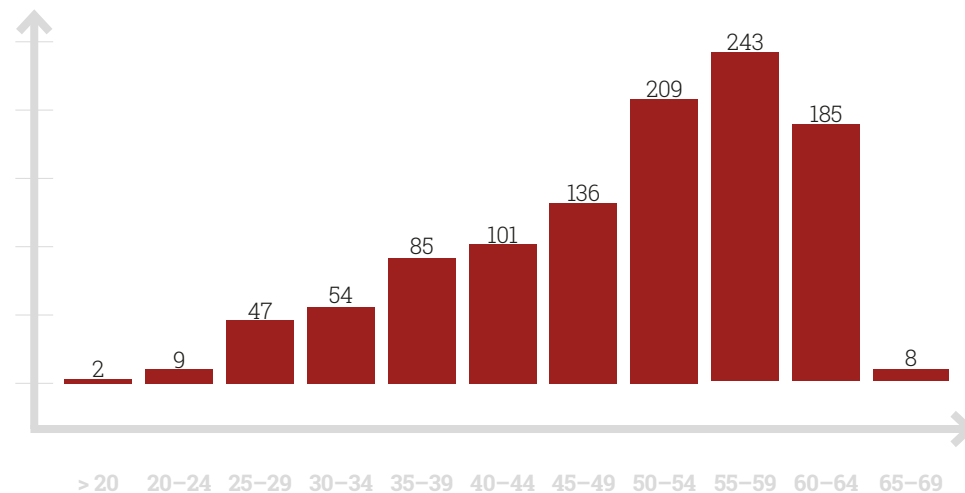
Esimiehiä 4,9%



Asiantuntijoita 0,1%

IKÄJAKAUMA 2017

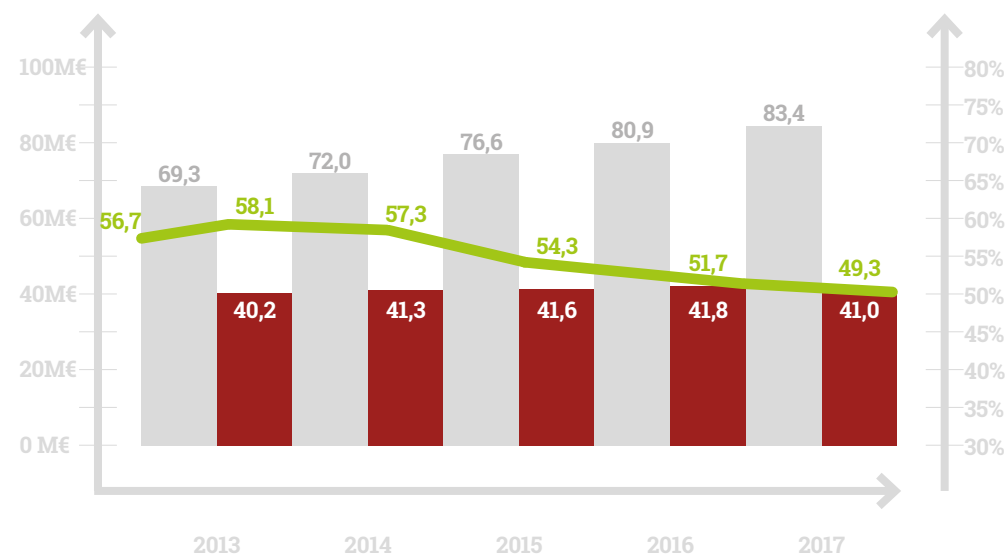
Henkilöstön keski-ikä oli 49,8 vuotta, mikä on 0,4 v. enemmän kuin edellisvuonna. Ikäluokista 45-49-vuotiaiden määrä väheni 10 % ja 60-64-vuotiaiden määrä lisääntyi 11 %. Yli 50-vuotiaita oli 60 % koko henkilöstöstä. Eläkepoistuma tulee olemaan keskimäärin runsaat 40 hlöä vuodessa lähimmän 10 vuoden aikana.



LIKEVAIHDON JA HENKILÖSTÖMENOJEN KEHITYS 2017

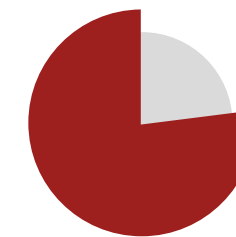
- Liikevaihto (M€)
- Henkilöstömenerot (M€)
- Henkilöstömenerot liikevaihdosta (%)

Henkilöstökulujen (sis. oma henkilöstö + vuokratyö) osuus liikevaihdosta oli 49,3 %, mikä oli 0,4 %-yksikköä vähemmän kuin edellisvuotena. Tuottavuuden paranemisessa keskeinen tekijä olivat kilpailukykysovimuksen tuomat henkilöstökulujen vähennykset.

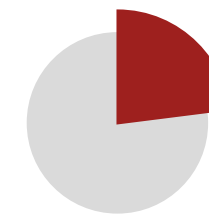


SUKUPUOLIJAKAUMA 2017

Henkilöstön sukupuoli-jakaumassa ei tapahtunut mainittavia muutoksia edellisvuoteen koko Servican tasolla eikä palvelualueiden kesken. Miesvaltaisissa on PA3 eli kiinteistö- ja logistiikkapalvelut, naisvaltaisissa PA1 eli terveydenhuollon palvelut.



Naiset 76%

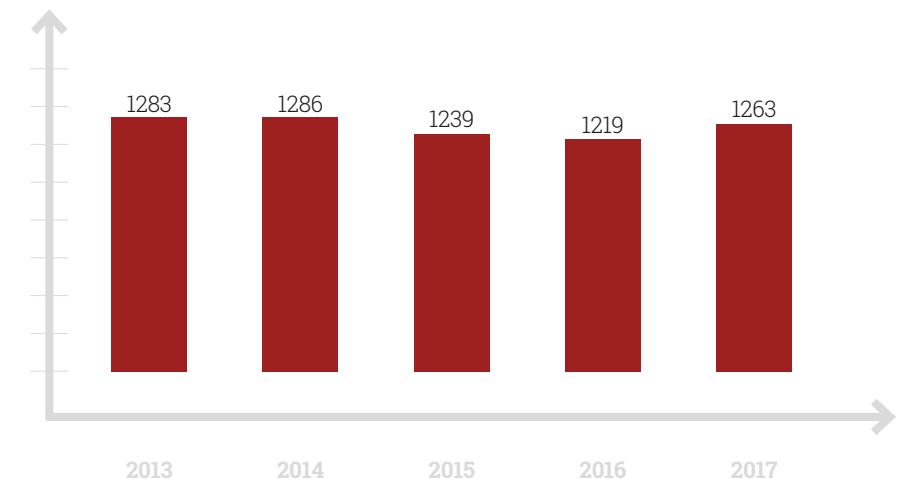


Miehet 24%

Miehiä yht. 302
Naisia yht. 961
Kaikki yht. 1263

HENKILÖSTÖMÄÄRÄ 2013 - 2017

Vuoden 2017 alussa Servican henkilöstömäärä kasvoi 41 Juankosken toimipaikoista siirtyneellä työntekijällä. Koko vuoden ajalta keskimääräinen henkilöstövahvuus oli 45 suurempi kuin edellisvuotena.

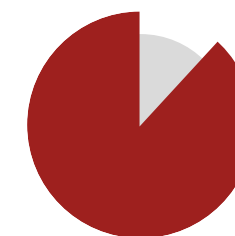


EPASSIN KÄYTTÖKOHEET 2017

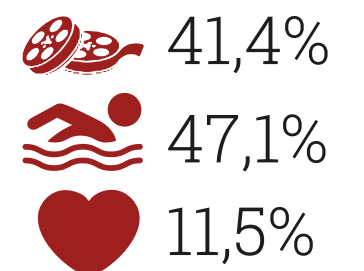
- ePassi 150 €/hlö.
ePassin on ottanut käyttöön 86 % henkilöstöstä.
Vuonna 2017 palvelua käytti 1002 eri työntekijää.
Yhteensä 131 688,19 €, joista:
- sporttiedun osuus 62 001,45 €
 - kulttuuriedun osuus 54 533,62 €
 - hyvinvointiedun osuus 15 153,12 €



Arvo 150 €/hlö



86% käyttää



1002
työntekijää käytti
palvelua 2017

131 688 €
Käytettyjen ePassien
arvo yhteensä

Asiakastyytyväisyys- kyselyistä noin 1 900 arviota Servican palveluista

Kysyimme tilaaja-asiakkailta sekä ruokapalvelun käyttäjäasiakkailta tyytyväisyyttä Servican palveluihin tammikuussa kahden viikon aikana. Tänä vuonna onnistuimme saamaan yhteensä noin 1 900 arviota Servican palveluista, mikä on ihan mahtava määrä.

TILAAJATYYTYVÄISYYDESSÄ ONNISTUIMME ERITYISEN HYVIN SAIRAANHOITOPIIRIIN ASIAKKUUDESSA

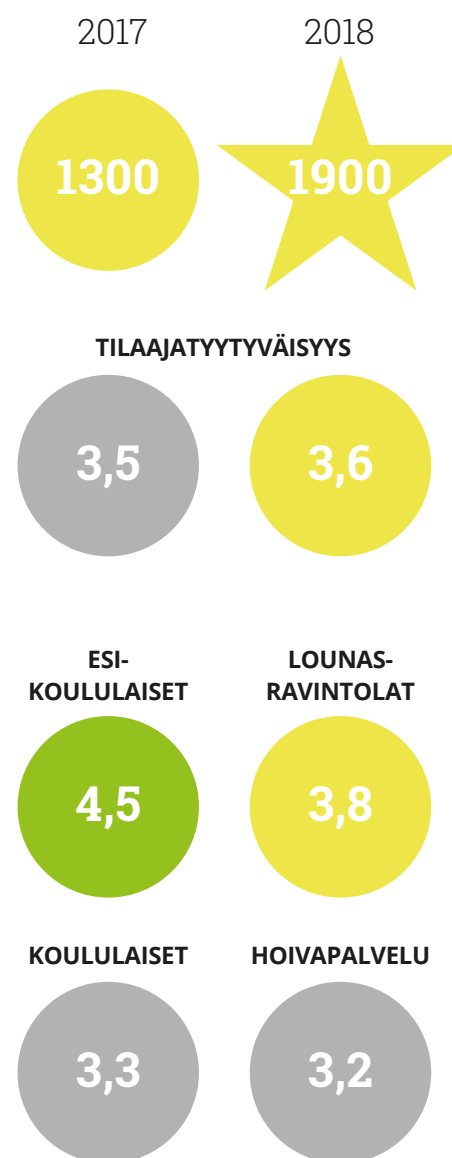
Kokonaisuutena kaikkien palvelujen tilaajatytyväisyys parani koko Servica tasolla 3,5:stä 3,6:een. Erityisen ilahduttavaa oli kasvu sairaanhoitopiiriin asiakkuudessa, jossa positiivinen kehittyminen näkyi kaikissa palveluissa. Kuopion kaupungin palveluissa arviot pysyivät lähes viime vuoden tasolla.

Keskeisimmiksi kehittämiskohteiksi kokonaisuudessaan kyselyssä nousivat **palveluhenkisyys** ja **palvelujen samanlaatuisuus**. Nämä keskeiset teemat näkyvät myös Servican strategiaan valituissa kehittämisen painopistealueissa. Voimme olla tyytyväisiä, että olemme valinneet teemoja, joilla on myös asiakkaalle arvoa. Tänä vuonna toteutettavat asiakaspalveluvalmennukset ja keskustelut työyhteisöissä auttavat meitä kehittämään palveluhenkisyys ja toimintajärjestelmän käyttöönotto helposti saatavine ohjeineen helpottavat osaltaan palvelujen tasalaatuisuuden toteutumisessa.

SERVICAN LOUNASRAVINTOLOIDEN KEHITTYMINEN ILAHDUTTI RUOKAILIJA-ASIAKKAIDEN TYYTYVÄISYYSTULOKSISSA

Ruokapalvelun käyttäjäryhmien asiakastyytyväisyys oli kokonaisuudessaan hyvällä tasolla.

Tänä vuonna erityisen ilahduttavaa oli lounasruokailijoiden tyytyväisyyden kasvu niin, että tällä hetkellä kaikkien Servican lounasravintoloiden palvelu on arvioitu hyväksi tai erinomaiseksi.



Kyselyiden antia - asiakkaidemme lempiruokat

ESIKOULULAISET:

makaronilaatikko, uunimakkara ja perunamuusi, kalaruoat, kalapuikot, kalapihvit, hernekeitto, lasagne, pasta ja spagetti. Uusia ruokatoiveita olivat mm. tortillat, hampurilaiset ja erilaiset puurot.

KOULULAISET:

makaronilaatikko, lihapullat, puuro, uunimakkara, broileripasta, tonnikalapasta, pinaattiletut ja lukiolaisilla myös erilaiset kasvisruokat.

Uusia ruokatoiveita olivat mm. nugetit, tortillat, tacot, pitsa, jauhelihakastike ja kasvisruokat.

ASUMISPALVELUN ASUKKAAT:

liha- ja kalaruoat, keitot (mm. pinaatti-, herne- ja makkarakeitto), riisipuuro. Uusia ruokatoiveita olivat mm. kalakukko, hedelmät ja marjat.

LOUNASRAVINTOLAN ASIAKKAAT:

Kalaruuat (uunilohi, leivitettyt kalat), kaaliruuat (kääryleet, laatikko), keitot (kasvissosekeitot ja muut keitot), salaattit (salaattipöytä), makkararuuat (uunimakkara, nakkikastike) ja broileriruuat (kastike, pasta). Uusia ruokatoiveita olivat mm. monipuolisempi kasvisruoka (esim. härkis, mifu, nyhtökaura), vaihtelevuutta salaattibaariin, keittoja "aidoista raaka-aineista" ja perinteisiä kotiruokia esim. kaalilaatikko ja lihapullat. Myös aasialaisia ruokia toivottiin.





AUTAMME ASIAKASTA ONNISTUMAAN

– näin me toteutamme asiakaspalveluvalmennuksen



Yksi Servican strategiassa valittu painopiste on asiakkuuden syventäminen. Tänä vuonna pyrimme tavoitteeseen koko organisaatiota koskevan asiakaspalveluvalmennuksen keinoin, sillä asiakaspalvelu on jokaisen servicalaisen asia. Laadukkaalla asiakaspalvelulla tuomme lisäarvoa asiakkaalle ja erotaudumme positiivisella tavalla kilpailijoista. Enää ei riitä se, mitä me teemme vaan yhä enemmän korostuu myös se, miten me työomme teemme. Tulevaisuudessa asiakkaat toivovat yhä enemmän asiakaslähtöisiä palveluratkaisuja sekä asiakkaan todellista ja yksilöllistä kohtaamista erilaisissa palvelutilanteissa. Tämä vaatii meiltä yhä syvempää ymmärrystä asiakkaasta ja hänen työstään.

Yhdessä meidän matkassamme kulkevat tämän vuoden Savon Ammattiopiston kouluttajat Jaana Piippo ja Anna Oinonen.

MATKA ALKOI YHDESSÄ ASIAKKAIDEMME KANSSA

Servican ensimmäiset asiakaspalveluvalmennukset ovat nyt esimiehillä takana. Valmennuksissa oli mukana myös asiakkaitamme koulusta, päiväkodista, Tilakeskuksesta ja sairaalasta kertomassa odotuksista ja arvostuksista. Ryhmätyöskentelyn tuloksena nousi esille asioita, joihin voimme vielä kiinnittää erityistä huomiota. Jokaisella työpäikällä on jo päästy yhdessä esimiesten johdolla pohtimaan, miksi valmennuksen teema ”autamme asiakasta onnistumaan” on tärkeä ja miksi olemme lähte-

neet koko Servican voimin tänä vuonna miettimään keinoja parantaaksemme asiakaspalvelutaitojamme. Lisäksi kevään työpajoissa jokainen työyksikkö pääsee pohtimaan omia asiakkaitaan sekä miettimään, mitä nämä asiakkaat meiltä servicalaisilta odottavat ja kuinka me vastaamme näihin odotuksiin.

MILTÄ SERVICALAINEN NÄYTTÄÄ JA TUNTUU?

Loppukevään esimiesvalmennuksessa ja työpajoissa mietitään, millainen on servicalaisen profiili. Mitä meillä on mukana ”repussa”, kun tulemme töihin ja millaisen fiiliksen ympäröimänä teemme työtä? Servicalainen on oman työnsä paras asiantuntija ja ammattitilpeys saa näkyä myös asiakkaalle motivoituneena tekemisensä.

Syksyllä mietimme porukalla haasteellisia asiakastilanteita sekä miten otamme vastaan palautetta ja käsittelemme sitä. Samalla pohdimme, miten pidämme asiakkaamme tyytyväisinä ja miten käännämme mahdollisen kritiikin onnistumismahdollisuuksien osoittamiseksi?

”MUKAVA PÖHINÄ MENOSSA”

Esimiesten tukena valmennuksissa on toiminut mm. Servican kehittämisspällikkö Tuire Puranen, joka kertoi kentällä olevan nyt käynnissä ”mukava pöhinä” valmennuksen tiimoilta. Esimiehet ovat kokeneet aiheen tärkeäksi ja myös työntekijät ovat antautuneet innokkaina keskusteluun.

Mitä meillä on mukana ”repussa”, kun tulemme töihin ja millaisen fiiliksen ympäröimänä teemme työtä?



WANTED

Äänestä ja osallistu
100 EURON
lahjakortin arvontaan!



SERVICALAINEN ASIAKASPALVELIJA

Oletko törmännyt tähän tyyppiin, joka

- > saa sinut hymyilemään
- > on palveluhaluinen ja tilannetajuinen
- > arvostaa asiakkaita ja osoittaa sen luontevasti
- > on luotettava ja jonka puoleen haluat kääntyä
- > huomioi asiakkaiden kokemukset ja palautteen
- > on työstään innostunut ja kokee olevansa oikeassa työssä

Äänestä 31.7.2018 mennessä ja kerro meille, miksi kyseinen henkilö on tehnyt sinuun vaikutuksen asiakaspalvelijana. Löytöpalkkiona arvomme vastaajien kesken Servican 100 euron lahjakortin!

Äänestyksen ja arvonnin voittajat julkaistaan syksyllä Servican verkkosivuilla ja Facebookissa.

Pääset äänestämään QR-koodin kautta tai osoitteessa:
<https://my.surveypal.com/asiakaspalvelija>





Toimintajärjestelmän avulla laadukkaampaan palveluun

Oma toimintajärjestelmä on ollut Servican tavoitteena jo heti sen ensimmäisistä käynnistämisvuosista lähtien. Toimintajärjestelmän merkitystä osana laadukasta palvelutuotantoa pohdittiin Servican eri työryhmissä vuosien 2013–2015 aikana ja tarve yhtenäiselle laatujohtamiselle vahvistui edelleen.

Ensimmäinen harppaus kohti vakioituja toimintamalleja otettiin vuoden 2016 alussa. Tällöin käynnistettiin projekti, jonka tavoitteena oli tunnistaa ja vakioida Servican palveluja tuomalla ne yhtenäisesti kuvattuun muotoon. Ensimmäisen vuoden konkreettiseksi tavoitteeksi asetettiin Servican prosessikartan, ydinprosessien ja tärkeimpien

tuki- ja toimintaprosessien kuvaaminen sekä toimintakäsikirjan sisällön luominen.

Toimintajärjestelmän käyttöönotto -projekti jatkoi siitä, mihin edellinen projekti päättyi. Vuoden 2017 alussa eri prosessien vaiheita hiottiin edelleen ja mietittiin samalla miten asiakaslähtöisyys ja jatkuvan parantamisen tavoite näkyivät Servican toiminnassa. Palvelujen laadun vakioimiseksi oleelliset ohjeet tunnistettiin, kirjattiin toimintaohjeiksi ja vietiin eri prosessien vaiheisiin.

Tärkeä osa käyttöönottoprojektia oli henkilöstön perehdyttämisen suunnitelma ja toteutus. Perehdytyksen avuksi tehtiin kirjallisia ohjeita sekä vi-

deomateriaalia, jota Servican henkilöstö pystyy ajasta ja paikasta riippumatta käyttämään hyödyksi työssään. Kunianhimoinen tavoitteemme vuodelle 2018 on, että jokainen servicalainen tietää miten toimintajärjestelmään kirjaututaan, mitä sieltä löytyy ja miten sitä voi hyödyntää omassa työssään.

Työ toimintajärjestelmä -projekteissa on lopullisesti saavuttanut tavoitteensa, kun toimintamme on vakioitunut tasalaatuiseksi ja jatkuvan parantamisen malli on osa arjen tekemistä. Tähän kehittämistyöhön tuleamme tarvitsemaan sekä asiakkaidemme että Servican oman henkilöstön panosta.

www.servica.fi palvelee meitä kaikkia paremmin



TEKSTI: PÄIVI WINTER

Servican ensimmäiset verkkosivut olivat tulleet tiensä päähän: niillä oltiin pärjätty jo kuusi vuotta, mutta muokattavuus ja ilme eivät vastanneet enää tarpeitamme. Saimme palautetta käyttäjiltä **yhteystietojen** saatavuudesta ja **ruokalistojen** julkaisuun tarvittiin myös uusi ratkaisu. Tavoitteenamme oli tehdä sivut, jotka palvelevat asiakkaitamme paremmin ja joiden avulla pystymme viestimään henkilöstöllemme sekä töiden hakijoille. Halusimme myös, että sivujen kautta pystytään kertomaan monipuolisemmin palveluistamme muuttuvassa toimintaympäristössä.

Projektiin lähdettiin Jam Jam Brand Agency Oyn sekä Mikko Hopia Oyn kanssa, koska yhtenä valintakriteerinä oli verkkosivuyhteistyön tuotosten hyödyntäminen myös muun visuaalisen ilmeen suunnittelussa.

Ennen verkkosivuprojektin käynnistämistä pidimme

työpajan, johon oli kutsuttu Servican työntekijöitä ja asiakkaita. Työpajassa mietittiin, mitä asioita sivuilta pitäisi löytää ja mikä niiden tärkeysjärjestys on. Nämä tiedot sekä organisaation tarpeet olivat meillä pohja-aineistona, kun kokoonnuimme verkkosivujen työryhmässä. Ensimmäiset sisältösuunnitelmat syntyivät aika helposti keskustellen ja kesäkuussa johtoryhmä jo hyväksyi suunnitelmat. Projekti sujui hienosti ja pysyimme lähes suunnitellussa aikataulussa, vaikka pieni loppukiri pitikin ottaa sisällön tuotannossa. Asiakkaan tarpeet ymmärtävillä ja osavilla yhteistyökumppaneilla oli suuri merkitys tämän projektin sujumisessa. Erityisesti korostui Mikko Hopian ammattitaito ja kärsivällisyys, kun kaikkiin ongelmakohtiin löytyi aina ratkaisu.

UUSI SIVUSTO PALVELEE MYÖS MEITÄ

Olemme hyvin tyytyväisiä sivujen ilmeeseen ja siihen, että niitä on nyt helppo muokata. Sivuilla on automaattisia ratkaisuja, jotka helpottavat päivittämistä, esim. ajankohtaiset uutiset päivittyvät sosiaalisesta mediasta automaattisesti. Yhteystietohaku helpottaa meidän servicalaisten jokapäiväistä elämää ja myös asiakkaat ovat ottaneet uudistukset hyvin vastaan. **Töihin Servicaan** –osioita on ollut mukava esitellä rekrytointitapahtumissa, sieltä löytyy paljon tietoa, kun meidän työpaikkamme kiinnostavat. Sivujen sisältöä tullaan lisäämään pikkuhiljaa, mutta uskon, että tätä sivustoa pystymme hyödyntämään pitkään.

SERVICA.FI UUDISTUSTEN TOP 3

RUOKALISTAT

Linkki on sivun yläreunassa ja sisältö jaoteltu toimipaikkojen mukaisesti (koulut jne). Listan yläreunasta löytyvät linkit myös tulevien viikkojen listoihin. Ruokalistojen pikalinkki on myös sivuston alalaidassa eli footerissa.

YHTEYSTIETOHAUKU

Hakukenttä sijaitsee sivun yläreunassa ja sen kautta voi hakea joko henkilöä tai toimipaikkaa. Hakusanaa kirjoittaessa järjestelmä alkaa ehdottaa hakuun sopivia yhteystietoja. Yhteystietohaun pikalinkki on myös sivuston alalaidassa eli footerissa.

TÖIHIN SERVICAAAN –OSIO

Linkki on sivun yläreunassa. Sen kautta avautuu uusi selainikkuna ja **Meidän Servica** -osio, jossa keskitytään alan ammattilaisiin ja esitellään servicalaisia osaajia sekä asiakkaita. Osiossa on myös mielenkiintoista tietoa alasta kiinnostuneille. www.servica.fi/rekry

KUVA: SAMI TIRKKONEN

2012–2015

Servican käytäntöjen yhtenäistäminen ja yhteisten ohjeistusten luominen

2016–2017

Toimintajärjestelmän tekeminen
Tärkeimpien prosessien kuvaaminen ja ohjeistaminen
Jatkuva parantaminen ja kehittäminen

2018–2019

Henkilöstö sitoutetaan laatuutöihin ja kehittämiseen
Toiminta tasalaatuistuu
Sisäiset auditoinnit ja johdon katselmukset otetaan käyttöön
Yhteiskuntavastuuraportoinnin kehittäminen

2020–2023

Laatukäytännöt ovat osa arkipäivää
Toimintajärjestelmä on sertifiointivalmis
Syvään juurtunut vastuullisuus



Into aloitti työt KYSillä!

Into on yhdistelmäkone, joka on tarkoitettu kaikkien kovien lattioiden pesuun ja se toimii automaattisesti ilman käyttäjää. Riittää, että käyttäjä valmistelee koneen ja painaa käynnistuspainiketta. Siivousrobottipuhdistuslaitteet alustavat sillä aikaa kun laitoshuoltaja keskittyy esimerkiksi kosketuspintojen puhdistamiseen.

Selkeät ja yksinkertaiset kosketusnäytöt opastavat käyttäjää puhdistuksen ajan. Sensorit, joita on 17 kappaletta, kuvaavat koneelle 360 asteen näkymän. Näkymän ansiosta siivousrobotti pystyy toimimaan täysin automaattisesti ja hoitamaan sille osoitetun työn. Siivousrobotti käyttää kahdeksan tunnin työpäivän aikana jopa 85 % vähemmän vettä ja puhdistusainetta.

Into aloitti työt KYSillä huhtikuussa ja on saanut iloisesta ilmeestään hyvää palautetta.



Ansiomerkit

Tasavallan presidentti myönsi 6.12.2017 ansiomerkit kolmelle Servican työntekijälle:

Palveluohjaaja Leena Keinänen, Suomen Valkoisen Ruusun ritarikunnan mitali
Automaatioasentaja Pekka Hallikainen, Suomen Valkoisen Ruusun ritarikunnan I luokan mitali
Pääluottamusmies Reijo Räsänen, Suomen Valkoisen Ruusun ritarikunnan I luokan mitali kultaristein

Kuvassa vasemmalta Pekka Hallikainen, Leena Keinänen ja Reijo Räsänen. Juhlatilaisuus järjestettiin 23.2.2018 Isossa-Severissä.

Mikä sen mukavampaa kuin kutsua aurinkoisena kesäpäivänä ystävät koolle,

nauttia kesästä, hyvästä juomasta sekä yhdessä syömisen ilosta!

TEKSTI: TUOMAS KESTI

Sosiaalinen ruokailu on myös ravintola-maailmassa suosioon noussut trendi. Useita erilaisia ruokia katetaan pöytään jaettavaksi, josta jokainen saa kerätä omalle lautaselleen mieluisan annoksen. Tällainen ruokailu mahdollistaa paremmin maistelun ja tutustumisen uusiin makuihin sekä yhdessäolon ystävien kanssa. Jaettava ruoka antaa myös hyvää keskustelun aihetta vieraammassakin seurassa.

Isommalle vierasseurueelle on helppo valmistaa useita erilaisia salaatteja sekä kylmiä ruokia, koska kotiolosuhteissa lämpimien ruokien valmistus suurelle määrälle saattaa tuottaa hankaluutta. Ruokien valmistelun voi hyvin aloittaa päivää tai tarvittaessa kahta aikaisemmin. Hyvin esivalmistellut tuotteet helpottavat ruokien lopullista valmistamista ja aikaa jää enemmän seurusteluun. Esimerkiksi pikkeloitavat ja marinoitavat tuotteet sekä kylmät kastikkeet on hyvä tehdä tekeytymään jo päivää aikaisemmin.

Juomavalinnoissa on hyvä peilata siihen mitä tarjoat. Viinipuolelta salaateille ja kalaruokille toimii hyvin kepeä ja hedelmäinen vähän pirskahteleva Riesling. Punaviini taas määräytyy sen mukaan millaista ruokaa tarjoat; mitä voimakkaamman makuinen pääraaka-aine, sitä täyteläisemmän viinin tarvitset. Myös hyvät oluet kesäisen ruoan kanssa toimivat mainiosti tai mikä sen parempaa kuin valmistaa isompi määrä kannuun kylmää sangriaa jaettavaksi.

Valmista herkullinen ja helppo Servican tuotekehittäjä Tuomas Kestin suunnittelema kesäjuhlamenu!

Katso ohjeet seuraavalta sivulta ->



PAAHDETTUA KUKKAKAALIA & KIKHERNEJOGURTTIA

PAAHDETTU KUKKAKAALI
1 kpl kukkakaali
0,5 tl suolaa
1 kpl valkosipulinkynsiä
100 g voita
2 tl hienonnettua timjamia

Laita kukkakaali uunivuokaan tai pellille. Hienonna valkosipulinkynsi sekä timjamin lehdet. Ota kattila, lisää kattilaan voi, suola, valkosipulit ja timjamit. Hauduta muutama minuutti. Sivele kukkakaalin pintaan makuvoita, jätä 2/3 voiseosta jäljelle. Kuumenna uuni 200 asteeseen. Kypsennä kukkakaalia uunissa n. 1 tunnin ajan, sivele makuvoita kukkakaalin 2 kertaa paiston aikana.

KIKHERNEJOGURTTI
500 g turkkilaista jogurttia
100 g kikherneitä
1 rkl sitruunan mehua
½ tl suolaa
2 rkl hienonnettua persiljaa
½ kpl valkosipulinkynttä

Huuhtelee kikherneet kylmällä vedellä. So-seuta kikherneet sauasekoittimella pienen määrään jogurttia. Lisää joukkoon loput raaka-aineet, sekoita tasaiseksi ja anna maustua kylmiössä muutama tunti.



PAAHTOPERUNOITA & RUOHOSIPULIDIPPIÄ

PAAHTOPERUNAT
1500 g perunaa
1 tl suolaa
½ tl mustapippuria
0,5 dl rypsiöljyä
1 kpl valkosipulinkynttä
0,5 dl hienonnettua persiljaa

Laita perunat uunivuokaan. Lisää joukkoon öljy, suola, pippuri ja hienonnettu valkosipuli, sekoita. Kuumenna uuni 200 asteeseen. Paista perunoita 40 min niin, että ne ovat sopivan kypsiä. Tarjoiluvaiheessa lisää päälle hienonnettua persiljaa.

RUOHOSIPULIDIPPI
2 dl valmista majoneesia
2 dl kermaviiliä
1 rkl karkeaa dijon- sinappia
0,25 dl hienonnettua ruohosipulia

Hienonna ruohosipulit. Yhdistä kaikki ainekset keskenään ja anna maustua muutama tunti.



PAAHDETTUJA PÄÄRYNÖITÄ & VUOHENJUUSTOA JA PÄHKINÖITÄ

600 g päärynöitä
1 tl öljyä
1 rkl voita
100 g rouhittuja saksanpähkinöitä
200 g vuohenjuustoa
2 rkl hunajaa
rucolaa

Kuori päärynät ja leikkaa ne noin 2 cm kokoisiksi paloiksi. Kuumenna pannu savua-vaksi, lisää joukkoon öljy, voi ja kuutioidut päärynät. Paahda päärynöitä minuutin ajan ja lisää joukkoon rouhitut saksanpähkinät ja paahda vielä toinen minuutti. Siirrä päärynät ja pähkinät jäähtymään tarjoiluastiaan. Revi vuohenjuustosta mieluisan kokoisia paloja päärynöiden päälle. Voit myös halutessasi leikata vuohenjuustosta noin sentin vahvuisia kiekkoja ja paistaa ne öljyillä pannulla. Viimeistelee valuttamalla päälle hunajaa. Koristele rucolalla.



SEMIKUIVATTUJA TOMAATTEJA & PIKKELÖITYÄ KEVÄTSIPULIA

SEMIKUIVATUT TOMAATIT
400 g kirsikkatomaatteja
2 rkl oliiviöljyä
1 tl suolaa
riipaus mustapippurirouhetta
1 valkosipulinkynsi hienonnettuna
1 tl hienonnettua timjamia

Kuumenna uuni 90 asteeseen. Mittaa tomaatit ja muut raaka-aineet kulhoon. Pyörittele tomaatteja makuöljyssä. Kaada tomaatit uunipellille. Kuivata tomaatteja uunissa n. 2,5 tuntia. Jäähdytä.

PIKKELÖIDYT KEVÄTSIPULIT
300 g kevätsipulia
0,2 dl etikkaa
0,4 dl sokeri
0,6 dl vesi
½ tl hienonnettua chiliä

Leikkaa kevätsipulit noin puolen sentin paksuisiksi renkaiksi. Yhdistä etikka, sokeri, vesi ja hienonnettu chili, sekoita. Kaada marinadi kevätsipulien sekaan. Anna maustua jääkaapissa vähintään puoli tuntia ennen tarjoilua. Yhdistä valmiit tomaatit ja kevätsipulit. Siirrä tarjoiluastiaan.



GRILLATTUA POSSUN PLUMAA & CHIMICHURRIA

POSSUN PLUMA
1400 g plumaa
2 tl suolaa
1 tl mustapippurirouhetta
¼ tl kuivattua chiliä
1 rkl ruokaöljyä
4 dl lihalientä
1 kpl sipuli
3 kpl valkosipulinkynttä
0,5 dl savuista BBQ- kastiketta

Nosta liha huoneenlämpöön puoli tuntia ennen valmistamista. Mausta liha suolalla, pippurilla ja chillillä. Paista öljyillä pannulla lihan pinnat kiinni. Siirrä ruskistetut lihat uunivuokaan ja lisää joukkoon loput raaka-aineet. Kypsennä lihaa 160 asteessa 2½ tuntia. Nosta lihat pois liemestä ja jäähdytä. Sivele lihan pintaan savuista BBQ- kastiketta ja paista lihan pinta grillissä rapeaksi.

CHIMICHURRI
1 dl valkoviinietikkaa
2 dl oliiviöljyä
2 tl suolaa
4 tl sokeria
4 kpl valkosipulinkynsiä
6 kpl kevätsipulia
2 kpl chiliä
2 dl tuoretta korianteria
1 dl lehtipersiljaa

Hienonna valkosipuli, kevätsipuli, chili, korianteri ja lehtipersilja. Sekoita kaikki raaka-aineet keskenään ja anna maustua vähintään 2 tuntia.

VARHAISKAALIRÖSTIT & KYLMÄSAVULOHIÄYTE

VARHAISKAALIRÖSTIT
500 g varhaiskaalia
3 kpl kananmunaa
2 tl persiljaa
1 tl chiliä
1 tl juoksevaa hunajaa
1 tl suolaa
riipaus mustapippuria

Raasta kaali. Riko kananmunat, yhdistä loput raaka-aineet sekaan, sekoita ja lisää kaaliraasteen sekaan. Paista röstit lettupanulla kullanuskeiksi.

KYLMÄSAVULOHIÄYTE
400 g smetanaa
200 g kylmäsavulohta
50 g punasipulikuutioita
0,5 dl hienonnettua tilliä
2 rkl sitruunamehua
riipaus suolaa
riipaus mustapippuria

Vaahdota smetana kovaksi vaahdoksi. Kuutioi kylmäsavulohi ja sipuli, lisää smetanavaahdon joukkoon. Lisää loputkin raaka-aineet smetanavaahdon joukkoon ja sekoita tasaiseksi. Anna maustua kylmiössä vähintään tunti ennen tarjoilua.



SITRUUNAISTA AVOMAANSALAATTIA
2 ruukkua romainesalaattia
1 ruukku lollorosso-salaattia
3 rkl oliiviöljyä
riipaus suolaa
puolikkaan sitruunan mehu

Huuhtelee salaattit hyvin ja valuta. Revi salaattit mieluisan kokoisiksi. Sekoita oliiviöljy, suola ja sitruunamehu keskenään. Kaada mausteöljy salaattien sekaan ja pyöräytä sekaisin.

CHORIZO-PERUNASALAATTIA

1000 g kesäperunoita
100 g kevätsipulia
250 g suolakurkkukuutioita
70 g sinappia
0,5 dl öljyä
1 tl suolaa
1 dl hienonnettua persiljaa
riipaus mustapippuria
300 g chorizomakkaraa

Keitä perunat kypsiksi, jäähdytä ja leikkaa noin 2 cm kokoisiksi kuutioiksi. Hienonna kevätsipuli, lisää hienonnettu kevätsipuli ja suolakurkkukuutiot perunoiden sekaan. Yhdistä sinappi, öljy, suola, mustapippuri ja persilja, sekoita tasaiseksi. Lisää perunoiden sekaan. Kuutioi chorizomakkara, paista pannulla rapeaksi ja yhdistä perunasalaattiin, sekoita.



HERUKANLEHTI MOJITO

6-8 pientä mustaherukanlehteä
puolikkaan limetin mehu
4 cl vaaleaa rommia
jääkuutioita
Lehtikuohua

Laita herukanlehdet ja limemehu lasiin. Sekoita/ survo niin että lehdistä liukenee makua mehuun. Lisää joukkoon runsaasti jäitä ja rommi. Lisää lehtikuohua mieluisan määrän. Lisää valmiiseen juomaan vielä muutama limesiivu.



MARINOITUJA VADELMIÄ & MASCARPONEKERMAA JA PISTAASIA

MARINOIDUT VADELMAT
500 g tuoreita puutarhavadelmia
100 g fariinisokeria
100 g sokeria
1 kpl sitruunan kuori raastettuna
0,5 l vettä
0,1 l vaaleaa balsamicosiirappia

Mittaa sokerit, sitruunan kuori, vesi ja balsamicosiirappi kattilaan. Kiehauta liemi ja jäähdytä. Lisää jäähdytetty liemi vadelmien päälle ja anna maustua yön yli kylmässä.

MASCARPONEKERMA
4 dl vispikermää
200 g mascarponea
2 rkl sokeria
1 kpl vaniljatanko

Halkaise vaniljatanko ja kaavi siemenet. Vatkaa kerma kovaksi vaahdoksi ja lisää joukkoon mascarpone, sokeri ja vaniljan siemenet, sekoita.

SOKERIPAAHDETTUJA PISTAASIPÄHKINÖITÄ
200 g kuorittuja pistaasipähkinöitä
2 rkl voita
4 rkl sokeria

Sulata voi pannulla, lisää joukkoon sokeri ja kuumenna niin että sokeri sulaa tasaisesti voin joukkoon. Lisää pannulle pistaasipähkinät. Karamellisoi pähkinöitä 2 minuutin ajan. Jäähdytä ja rouhi veitsellä.



SANGRIA

0,75 l punaviiniä
2 dl brandyä tai konjakkia
2-3 kpl appelsiinin mehua
1½ l Spriteä
1 rkl sokeria
jääpalaloja, appelsiiniviipaleita, mansikoita

Jaa ainekset useampaan kannuun tai yhteen isoon booliaastiaan, käytä runsaasti jääpalaloja. Lisää joukkoon appelsiiniviipaleita sekä tuoreita mansikoita. Sekoita ja maista. Ota jo lasillinen itsellesi ettei jää ilman, juoma on nyt valmis tarjottavaksi. Alkoholittoman sangrian saat helposti jättämällä brandyn/konjakin pois ja korvaamalla punaviinin esim. granaattiomenamehulla.



SERVICA
Leväsentie 3
70700 Kuopio
p. 017 2260 101
www.servica.fi