

SER
VICA

#2019

LAI
NEN

Service

Service

Mukana asiakkaamme arjessa edelleen

Servica Oy:n toimialana on yhtiöjärjestyksen mukaan tuottaa ja kehittää omistajilleen ateriapalveluja, laitos- ja välinehuollon palveluja, kiinteistö- ja logistiikkapalveluja ja muita huollon tukipalveluja. Yhtiö toimii omistajilleen palveluita tuottavana sidosyksikkönä. Missiomme on tuottaa tehokkaasti ja laadukkaasti omistaja-asiakkaan ydintoimintoja edistäviä tukipalveluja.

Servica Oy aloitti liiketoimintansa 1.1.2019 ja koko liikelaitoskuntayhtymän henkilöstö siirtyi vanhoina työntekijöinä aloittavaan yhtiöön. Liikelaitoskuntayhtymä purettiin 31.12.2018 sen jälkeen, kun liiketoiminta oli siirretty Servica Oy:lle liiketoimintakaupalla. Pääomistajamme ovat Kuopion kaupunki ja Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri.

Servica liikelaitoskuntayhtymä tuotti suurelle osalle maakunnan kunnista ja terveydenhuollon kuntayhtymiä niiden materiaalihankintoihin liittyviä keskusvarastopalveluja. Uuden hankintalain siirtymäaika päättyi vuoden 2018 lopussa, jonka jälkeen Servica Oy:n julkisena toimijana tuli rajoittaa toimintaansa markkinoilla. Aloitimme vetäytymisen omistajien ulkopuolisesta myynnistä jo vuoden 2018 aikana. Haluamme jatkaa palvelujen tuottamista – lähinnä keskusvarastopalvelujen tuottamista – kunnille ja kuntayhtymille. Palvelutuotannon jatkaminen edellyttää, että kunnat ja kuntayhtymät ovat jatkossa Servica Oy:n omistajia.

Olemme tavanneet suuren osan maakunnan kuntien ja kuntayhtymien johdosta ja ensimmäiset kunnat ovat jo saaneet päätöksentekoprosessinsa niin pitkälle, että päätökset Servica Oy:n osakkeiden ostosta on tehty. Ensimmäiset uudet kuntaomistajamme ovat Siilinjärvi, Pieksämäki, Pielavesi ja Leppävirta. Sisä-Savon terveydenhuollon kuntayhtymä on tullut myös jo Servican omistajaksi. Toivottavasti kaikki aiemmat kunta-asiakkaamme ovat omistaja-asiakkaitamme kesään mennessä.

Tämän lehden ilmestyessä eduskuntavaalit on jo käyty ja hallitus-neuvottelut ovat käynnissä. Sotevalmistelu alkaa taas ja tarvitsemme viisaita ratkaisuja tämän valtakunnan ja maakuntamme päättäjiltä. Alla olevilla Havukka-ahon ajattelijan sanoilla toivotan onnea ja menestystä tuleviin soteratkaisuihin.

Kaukoviisaus, jota on minulla hyvin paljon. Mitä se on? Se on sitä, että asiat harkitaan etukäteen ja kuvitellaan tapaus sikseenkin elävästi, että kun se kerran tapahtuu, on reitit selvät. Tätä lajia on harvalle suotu. Jolla sitä on, niin pitääkööt hyvänään! Mutta tässä lajissa on kaksi pahaa vikaa; asiaa jää huvikseen tapahtumatta tai se sattuu eri tavalla. Joka arvaa ottaa nämäkin huomioon, sille on maalimanranta kevyt kiertää...

— KONSTA PYLKKÄNEN (Veikko Huovisen kirjassa Havukka-ahon ajattelija)

KIRSI KOKKONEN
toimitusjohtaja



SISÄLTÖ

- 04** Siilinjärvi Servican omistajaksi
- 06** Mukana asiakkaan arjessa – muutoissakin
- 08** Isolle-Bertalle ruoka on sydämen asia
- 10** PRO2019 menestystä
- 11** Äänestä vuoden asiakaspalvelija
- 12** Kiinteistöpalvelut kehittämisen tiellä
- 18** Asiakastarpeen mukaista täyttöpalvelua
- 20** Leikkaussalien potilasprosessit nopeutuivat yhteistyöprojektilla
- 22** Uusia tehtäviä ja menetelmiä laitoshuoltoon
- 24** Servica vastaa nyt Nielsiäkin ruokapalveluista
- 26** Kohti laatusertifikaattia
- 27** Turvallinen työ
- 28** Otteita vuodesta 2018
- 31** Tilinpäätöstiedot
- 36** Servica numeroina
- 38** Servica Oy hallitus
- 40** Servicalainen tapa olla esimies kirkastuu valmennuksessa
- 42** Taitopajat 2020 -kehityshankkeen kautta taitojen valmennukseen
- 43** Työpaikkasuomi-koulutuksesta tukea työhön ja työyhteisössä toimimiseen
- 44** Monipalvelutyöntekijän tehtävänkuva muotoutuu asiakkaan ja kohteen mukaisesti
- 45** Uusia servicalaisia
- 46** Uratarinoita
- 48** Vastuullisuus Servicassa
- 50** Kunniamerkit servicalaisille
- 51** Raikas kakku & virkistävä raparperijuoma

LUKIJAPALAUTE: info@servica.fi

Julkaisija: Servica Oy
Kuvat: Juuso Jonninen, Anna-Liisa Pekkarinen ja Päivi Winter
Ulkoasu ja taitto: Jam Jam Brand Agency Oy
Painopaikka: Offsetpaino L. Tuovinen Ky

Siilinjärvi Servican omistajaksi

ANNA-LIISA PEKKARINEN

Siilinjärvi tuli Servican osakkaaksi yksimielisesti maaliskuisessa kunnanvaltuuston kokouksessa.

– **STRATEGINEN LINJAUKSEMME** on olla osakkaana in house -yhtiössä, jonka kautta voimme ostaa tuotteita ja palveluja, toteaa kunnanjohtaja **Vesa Lötjönen**.

Siilinjärvi ostaa vuosittain Servicalta keskusvarastotuotteita 320 000 eurolla sekä käyttää pienessä määrin välinehuollon palveluja. – Emme halua hoitaa kaikkea itse.

Etua on siitäkin, että Servica paikallisena toimijana on lähellä.

– Meillä on tehokas oma palveluntuotanto, ja linjaus on ne omina pitääkin, mutta ruuhkahuippuja voi aina tulla. Tällä hetkellä Siilinjärvellä ei ole tarvetta ostaa lisää, mutta olemme avoimia kaikelle osaamiselle, jota meillä itsellämme ei välttämättä ole.

Lötjönen toivoo, että Servica kehittyy edelleen, pysyy tuottamaan tarvittavia palveluja, ja hintataso pysyy asiallisena. – Ajan henki suosii nyt in house -toimintaa. Kuntaomisteisuuden nähdään tuovan turvaa; kunnat saavat halpoja lainoja, eivätkä hae maksimituottoja.

LISÄÄ OMISTAJIA TULOSSA

Siilinjärven lisäksi kunnista Servican omistajiksi ovat tulleet tähän mennessä Pielavesi, Leppävirta ja Piekämäki, ja muitakin on tulossa. Kuntayhtymistä Sisä-Savon terveydenhuollon kuntayhtymä on tulossa omistajaksi.

Taustana omistuspohjan kasvulle on hankintalain muutos tämän vuoden alusta alkaen. In house -yhtiöt eivät enää saa tehdä ulosmyyntiä 500 000 euroa enempää.

Koska omistajina kunnat voivat edelleen ostaa Servicasta in house -palveluja, pääomistajat Kuopion kaupunki ja Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri sopivat, että ne ottavat kuntia ja kuntayhtymiä osakkaiksi ostojen-



NÄIN SERVICA OY:N OMISTAJAKSI

1

Yhteydenotto Servican toimitusjohtajaan

2

Yhteistyötapaaminen, jossa käydään läpi palvelutarve

3

Käsittely asiakkaan päättävässä toimielimessä

4

Ilmoitus halukkuudesta tulla Servica Oy:n omistajaksi

5

Servica Oy:n hallituksen käsittely

6a

Kaupanteko Kuopion kaupungin kanssa

6b

Liittymissopimus osakassopimukseen



Siilinjärvi teki päätöksen liittyä Servican osakkaaksi hankintalain muututtua.

– Palvelu ja hintataso tyydyttävät, emmekä kuntana halua hoitaa aivan kaikkea itse, kertoo kunnanjohtaja Vesa Lötjönen.

sa suhteessa Servican liikevaihtoon. 2500 euron hintaisia osakkeita voi Kuopion kaupunki myydä kunnille ja kuntayhtymille korkeintaan 100 kappaletta.

Päätös oikeutti Siilinjärven ostamaan neljä osaketta. Siilinjärvi on tähänastisista uusista Servican kuntaosakkaista suurin. – Meille tämä on hieno päänaavaus, sanoo toimitusjohtaja Kirsi Kokkonen.

Mukana asiakkaan arjessa – muutoissakin

Islabin päivystyslaboratorio muutti syyskuussa 2018 KYSillä uusiin remontoituihin tiloihin. Remontin seuraava vaihe valmistuu tulevana kesänä, jolloin muuttovuorossa ovat laboratorion ja hallinnon tilat.

Islabin hallinto- ja talousjohtaja **Anu Tervala** kertoo, että muutto on ollut pitkä projekti, jota tehdään useammassa vaiheessa. – Syyskuussa muutimme kolmannen kerroksen tiloihin, joissa sijaitsee mm. uusi päivystyslaboratorio ja verikeskus. Itse olen ollut projektissa mukana pääasiassa sopimusasioiden osalta.

Remontti jatkuu edelleen toisessa kerroksessa ja kaikilta osin pitäisi olla valmista ensi vuoden aikana. Uudet tilat toivat monia muutoksia työhön ja työn johtamiseen, kun uusi päivystyslaboratorio kokosi aiemmin erillään hallinnoituja toimintoja yhteen.

– Servica on meille tällä kampuksella tärkeä yhteistyökumppani. Myös muutossa ja sen valmisteluissa, kun tarvitaan vaikkapa siirrettävien kalusteiden puhdistusta tai koneiden ja laitteiden siirtoon liittyviä palveluita. Neuvotteluja etenemisestä ja lisätar-

peista käydään koko ajan, samalla kun toiminnot muuttuvat ja asioita huomaataan muuton edetessä.

– Muuton aikana tuli eteen myös tilanteita, joita ei oltu etukäteen ennakoitu. Ne eivät olleet varmasti Servicallekaan helppoja aina hoitaa, mutta ne saatiin ratkaistua meidän näkökulmastamme hyvin ja ammattimaisesti.

Yhteistyö toimi hyvin ja palveluvauksetkin saatiin nopeasti päivitettyä vastaamaan uusia toimintoja.

YHTEISTYÖTÄ LAAJALLA RINTAMALLA

– Servica on meille olennainen tukipalveluiden palveluntuottaja Pohjois-Savossa ja käytämme varmasti lähes kaikkia Servican palveluja. Välillä neuvottelemme esim. kiinteistötekniikkaan liittyvistä asioista ja välillä tilataan kahvituksia tai muita harvemmin tarvittavia palveluja. Laitoshuollon

palvelujen lisäksi meille merkittävässä roolissa on myös logistiikkapalvelut.

– Servicalaiset ovat mukana toiminnassa hiljaisesti taustalla, eikä monestikaan työn merkitystä huomata. Mitä tapahtuu, jos näytteet, postit, ruoka tai siivous jää hoitamatta? Itse olen saanut aina hyvää palvelua, esimerkiksi kun olen tarvinnut apua jonkun tavanomaisesta poikkeavan asian postittamisesta.

Henkilökohtaisesti minulla on kuva, että yhteistyötä on ollut mukava tehdä kaikilla tasoilla, johdosta lähetteihin. Jos on huomattu jossakin palvelussa, ettei se toimi joltakin osin, asiat on selvitetty ja hoidettu kuntoon. Palautteisiin on reagoitu ja ne hoidettu. Servicalaisten palvelualltius tulee esille päivittäisessä toiminnassa ja aina vaihdetaan muutama sana kun nähdään, toteaa Tervala yhteistyöhön tyytyväisenä.

Toimivan yhteistyön merkitys korostuu muutosprosesseissa, toteaa Servican palvelupäällikkö **Kirsi Väänänen**. – Islabin kanssa on syntynyt hyvä kumppanuushenki ja yhteistyö toimii mutkattomasti. Kohteessa meillä työskentelevät ammattitaitoiset laitoshuoltajat, palveluohjaaja ja alue-esimies.

– Muutosprosessi käydään aina ensin yhdessä läpi niin, että asiakkaan edustaja kertoo meille muuttoaikataulunsa. Sen jälkeen muuttopalavereissa sovitaan alustava palvelun sisältösuunnitelma uusiin tiloihin. Palvelun sisältöön tehdään muuton jälkeen muutoksia, jos alun perin sovittu toimintatapa ei olekaan arjessa toimiva.

– Laitoshuoltajan työ on helpottunut uusien tilojen myötä ja tilasuunnittelussa on otettu hyvin huomioon laitoshuollon tarpeet. Työ on keventynyt, koska tiloissa pystytään käyttämään hyvin koneellisia työmenetelmiä, toteaa Kirsi Väänänen.



Isole-Bertalle

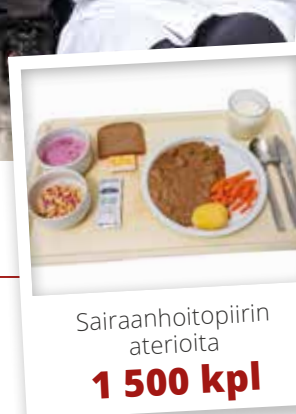
RUOKA ON SYDÄMEN ASIA



ISON-BERTAN keittiössä valmistetaan arkisin 13 500 ruoka-annosta sadan keittiöalan ammattilaisen voimin. Ruoka toimitetaan asiakkaalle eri tavoin riippuen sen vastaanottajasta. Keskitetyssä jakelussa eli tarjotinaterioiden ruoka lähtee sairaaloihin ja kahdelle palvelutalolle. Tarjottimet kuljettetaan kylmä-kuumavaunuissa osastoille, jossa ne lämpiävät ajastettuina osaston aikataulun mukaisesti. Hajautettuna eli isoissa erissä ruoka menee kouluihin, kaupungin palvelu- ja tukikeskuksiin sekä lounasravintoloihin. Siellä vastaanottaja lämmittää ruoan.

Isossa-Bertassa käytetään cook & chill- ja kylmävalmistus-tuotantomenetelmiä. Cook & chill -menetelmässä ruoka jäähdytetään valmistuksen jälkeen 90 minuutin sisällä alle 4°C:seen. Kylmävalmistuksessa yhdistellään esikäsitellyt kylmät raaka-aineet keskenään ja vastaanottaja kypsentää ruoan.

Ruokaa valmistetaan Isossa-Bertassa useassa eri tilassa. Lämpimällä keittiöllä tehdään perusruokaa isoja eriä. Suurimmat erityisruokavaliot kuten gluteeniton, nestemäinen ja maidoton ruoka valmistetaan perusdieetissä. Räätelöity dieetti valmistaa alle kymmenen tilauksen yksilölliset ruokavaliot. Myös kylmäkeittiö on jaettu osiin. Toisessa keittiössä tehdään suuret massat salaatteja ja jälkiruokia ja toisessa keittiössä näiden erityisruokavalioversiot. Isossa-Bertassa on myös oma leipomo, jossa tehdään lähes kaikki potilaiden kahvileivät, allergisten lasten altistusleipäset sekä herkullisia tilaustarjoiluja.



Sairaanhoitopiirin
aterioita
1 500 kpl



Hoiva-aterioita
1 100 kpl



Koululounaita
7 000 kpl



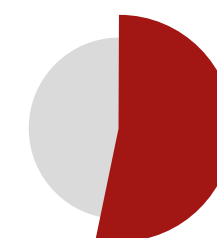
Lounasravintolat, palvelu-
talot ja tukikeskukset
3 900 kpl

Servican keskuskeittiö Ison-Bertan toiminta käynnistyi syksyllä 2013. KYSin kupeeseen rakennetuissa tuotantotiloissa on tilaa yhteensä 3800 m² neljässä kerroksessa. Ylimmässä kerroksessa ovat tekniikan tilat ja ensimmäisessä kerroksessa sijaitsevat tuotantotilat. Nollakerroksessa ovat jakelu, varastotilat ja astiahuolto ja niiden alapuolella sijaitsee vielä sairaalan jäteterminaali.

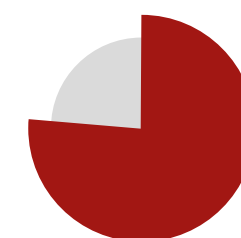
**Aterioita
päivässä
yhteensä**
(aamupala, lounas,
päivällinen)
13 500 kpl



10 %
Koulujen aterioista
erityisruokavaliota



56 %
Potilasaterioista
erityisruokavaliota



78 %
Hoiva-aterioista
erityisruokavaliota

- Sairaanhoitopiirin tilatuimpia erityisruokavaliota ovat laktoositon, repro-ruokavalio (runsas-energinen ja -proteiininen), nestemäinen, maha-suolisairauksien ruokavalio ja hemo-dialyysiruokavalio.
- Hoiva-aterioista suurimpia ovat laktoositon ja rakennemuunnatut ruokavaliot kuten pehmeä ja sose runsasenerginen ja -proteiininen.



TUOTANTOPÄÄLLIKKÖ ANJA JOKINEN, MILTÄ ISON-BERTAN TAIVAL NÄYTTÄÄ NÄIN TAKAPEILISTÄ KATSOTTUNA?

Alun hulinan ja haasteiden jälkeen on löydetty rutiinit ja oikeat työtavat. Silti meidän pitää pyrkiä koko ajan parempaan, jos jää paikoilleen niin muut ajavat ohitse. Jääkiekkojargonia lainatakseni: "tyytyväisyys tappaa kehittymisen".

MIKÄ ON MIELESTÄSI MERKITTÄVIN ASIA TOIMINNAN KEHITTÄMISESSÄ?

Isoin muutos verrattuna alkuaikoihin on se, että nyt osallistamme asiakasta aktiivisemmin kehittämistoimintaamme. Tämän muutoksen ansiosta myös tilaajatytyväisyys on parantunut huomattavasti viimeisen kahden vuoden aikana.

ONKO TOIMINTAAN TULOSSA MUUTOKSIA TAI JOTAIN UUTTA?

Nykyään yrityksiltä odotetaan vastuullisuutta, johon meidänkin pitää vastata. Vuoden alusta olemme ottaneet yhdeksi tuotantomuodoksi kylmävalmistuksen, jolla haemme muun muassa energiasäästöä.

ISON-BERTAN HENKILÖSTÖN TYÖTYYTYVÄISYYS ON OLLUT SERVICAN PARHAIMMISTOA, MISTÄ ARVELET SEN JOHTUVAN?

Tätä kysymystä varten kysyin asiantuntijoilta eli meidän henkilöstöltä, miksi he viihtyvät työssään. Vastaukseksi sain, että he kokevat tekevänsä vaikuttavaa työtä, tuntevat itsensä tärkeäksi, kohtelu on tasapuolista, on mukavat työkaverit, saa itse vaikuttaa työn tekemiseen, ei tarvitse olla jouten sekä itsenäinen, haastava ja monipuolinen työ.

Itsekin allekirjoitan nämä asiat. Olen sitä mieltä, että meillä on hyvä ja motivoitunut porukka, joka puhalttaa yhteen hiileen. Näillä "eväillä" on hyvä jatkaa yhdessä eteenpäin.



PRO2019 MENESTYSTÄ

Anja Jokinen toi voiton Kuopioon ja Servicaan PRO2019 Ammattikeittiön päällikkö -sarjassa. Servicalla oli tänä vuonna myös toinen finaali-ehdokas Päivi Liljavirta Ammattikeittiön työntekijä -sarjassa. Päiville ei tällä kertaa voittoa tullut, mutta valtakunnallisesti kolmen parhaan joukkoon sijoittuminen oli upea saavutus.

Vaativa kisa eteni useammassa vaiheessa kohti varsinaista ehdokkuutta. Finaalikandidaateista tehtiin ensin kattavat esittelyt, jotka sisälsivät perustelut ehdokkaan ammattitaidosta ja pätevyydestä omassa ammattilaissarjassaan. Seuraavassa vaiheessa ehdokkaaksi ilmoitetuille piti saada riittävä määrä suositteluja perusteluineen, joita asiakkaat ja työkaverit pystyivät antamaan nettäänestyksen kautta. Hotelli- ja ravintola-alan ammattilaisista sekä Aromi-lehden asiantuntijoista koostuva esivalintaraati valitsi äänestyksen jälkeen varsinaiset finalistit. Viimeisessä vaiheessa PRO-tunnustuspalkinnon voittajat valitsi arvovaltainen raati, jolla oli käytössään jokaista sarjaa koskevat tuomarointipaketit. Aineistot sisälsivät itse hakemuksen lisäksi finalistin oman tarinan, mahdollisten suosittelevien sanat, sarjan sponsorin mielipiteen sekä nettäänestyksen yhteydessä kertyneet kommentit.

PRO2019

PRO on tunnustuspalkinto horeca-alan ammattilaisille. Palkinnot jaetaan vuosittain 15 eri sarjassa, joissa huomioidaan eri tehtäväalueet, vastuut ja ammattinimikkeet.

PRO-tuomaristoon kuului alan kovimpia osajia: edellisvuosien PRO-voittajia ja esimiehiä, joilla on vankka näkemys siitä, mitä osaamista ravintola-alalla tarvitaan. Tuomariston työskentelyä johti Scandic Hotelsin toimitusjohtaja Aki Käyhkö.

Vuoden 2019 PRO-tunnustukset jaettiin juhlallisissa merkeissä gaalaillassa, joka järjestettiin 31.1.2019 Finlandia-talolla.

Voittajan lisäksi vuoden 2018 äänestyksessä saivat runsaasti ääniä myös seuraavat työntekijät ja heidät palkittiin kunniamaininnoin: ruokapalvelutyöntekijä Erja Huuskonen, palvelustaava Ulla Pärnänen, laitoshuoltaja Reijo Arola, laitoshuoltaja Pirjo Hiltunen, kiinteistöhoitaja Jukka Korhonen ja alue-esimies Anna-Mari Repo.

PÄIVI LILJAVIRTA ON SERVICAN VUODEN 2018 ASIAKASPALVELIJA

Asiakkaamme kuvasivat Päiviä seuraavasti:

Päivi on auringonpaiste ja päivän sade. Hän on ystävällinen, hymyilevä ja huomaavainen. Hänen kanssaan on ilo asioida ja hän saa asiakkaan tuntemaan itsensä tervetulleeksi. Hän on joustava, huumorintajuinen, empaattinen ja helposti lähestyttävä. Hän jaksaa huomioida jokaisen tervehtimällä, kiittämällä ja toivottamalla hyvää ruokahalua. Päivi on aina valmis auttamaan ja opastamaan muita.

WANTED 2019

Äänestä
31.8. mennessä
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 31.8.2019 mennessä ja kerro meille, miksi kyseinen henkilö on tehnyt sinuun vaikutuksen asiakaspalvelijana 2019. Löytöpalkkiona arvomme vastaajien kesken Servican 100 euron lahjakortin! Äänestyksen ja arvannon voittajat julkaistaan syksyllä Servican verkkosivuilla ja Facebookissa.

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

Nappaa linkki tästä!



Kiinteistöpalvelut kehittämisen tiellä

ANNA-LIISA PEKKARINEN

Servica Oy kehittää jatkuvasti toimintaansa. Tämän vuoden alusta se jakoi kiinteistöpalvelujen organisaationsa kahteen vastuualueeseen: huolto- palveluihin ja korjausrakentamiseen. Pyrkimyksenä on keskittyä vieläkin tehokkaammin palvelukokonaisuuksiin ja kehittää niitä kohdennetusti.

Rakentamisen palvelut huolehtii kiinteistöjen korjausrakentamisesta LVISA-töineen sovittuihin kustannusrajoihin saakka. Huolto- palvelut hoitaa KYSin ja Kuopion kaupungin kiinteistöjen ylläpidon, huollon ja vuosikorjaustyöt. Servican huolto- palveluiden palvelupäällikkönä toimii vuoden alussa aloittanut Sari Arikkala, rakentamisesta vastaa työpäällikkö Risto Siilänen.

KOHDE KERRALLA KUNTOON

Kuopion kaupungilla on noin 450 kiinteistöä, jotka kaikki tulevat aikanaan korjattaviksi tai jopa purettaviksi. Tilakeskuksen rakennuttajapäällikkö **Veli-Matti Paananen** kertoo, että vuonna 2019 talonrakennuksen 60 miljoonan kokonaisbudjetista käytetään 8,5 miljoonaa pieniin peruskorjauksiin, joista osan toteuttaa Servica. Hankekoot vaihtelevat muutamasta sadasta eurosta enimmillään miljoonaan euroon.

Servica ja Kuopion kaupungin Tilakeskus ovat perustaneet yhteisen kehittämishankkeen, jonka mittavana pilottikohteena on Minna Canthin koulun 800 000 euron sisäilmakorjaukset.

– Kehityshankkeen idean voi tiivistää lauseeseen ”Kerralla kuntoon”. Periaatetta tullaan toteuttamaan myös kaikissa muissa Servican kanssa tehtävissä yhteistyöhankkeissa. Minna Canthin koulun tyypiset kehityshankkeet ovat tärkeä osa toiminnan arvioimista ja asiakaspalvelun parantamista.

– Tavoitteena on, että nämä osoittavat samaan suuntaan ja näemme hankkeiden toteuttamisessa yhteisen päämäärän. Kunnianhimoisena tavoitteena on, että tehdyn työn jäljille ei palata, Paananen toteaa.

Viestintä on kehittämisessä avainasemassa. Tilojen käyttäjien on tiedettävä, milloin heille tullaan korjauksia tekemään, mitä tehdään, miksi ja millä alueella. – Meidän odotetaan näkyvän, mutta ei kuuluvan, ja harmistutaan, jos tullaan odottamatta. Siksi tiedottamisen menettelytavoista on sovittu yhdessä kirjallisesti, sillä rakentaminen valitettavasti näkyy ja kuuluu.

Kehittämistyöhön kuuluu esimerkiksi pienimuotoisia, yksityiskohtaisia koulutustapaamisia Servican työntekijöiden kanssa.

– Asiantuntijamme pitävät koulutusinfoja eri aiheista tarpeen mukaan. Niissä mennään syvälle pieniinkin asioihin, esimerkiksi näytetään konkreettisesti, miten ikkunan riveraot kitataan nykyohjeiden mukaan niin, ettei ilmavuotoja ilmene.

Servican ja Tilakeskuksen yhteistoimintaa osana kaupungin toimintoja tarkkaillaan Paananen mukaan jopa enemmän kuin urakoitsijoiden työtä. Tulosten on vakuutettava. Siksi yhteistyötä on tehtävä hankkeiden ehdoilla miettimättä, kumpi hyötyy.

– Se on asiakas, jonka täytyy hyötyä, hän korostaa. – Kun käyttäjäasiakkaiden tarpeet on toteutettu tekemällä olosuhteet kiinteistöissä terveellisiksi ja turvallisiksi, silloin olemme onnistuneet. Osaamista molemmissa organisaatioissa kyllä on, kun vain on halua ja motivaatiota. Uskon, että niitä meillä on, nyt ja tulevaisuudessa.

– Yhteistä päämäärää kohti ja nenät samaan suuntaan osoittaen, Veli-Matti Paananen kiteyttää yhteistyön.



SERVICA KUOPION SUURIN RAKENNUSLIKE

Korjausrakentamisen työpäällikkö **Risto Siilänen** nimeää kehittämisen tämänhetkiseksi päätoimikseen. Minna Canthin koulun sisäilmakorjaukset otettiin kehittämisen pilottikohteeksi, koska se oli sopivan suuri ja monipuolista osaamista vaativa työkohte.

– Servica kykenee toteuttamaan yhtä lailla isoja kuin pieniä rakennuskohteita. Meitä ei oikein tunneta rakentamisestamme, vaikka olemme ajoittain Kuopion suurin rakennusliike noin 40 omalla työntekijällämme. Talomme on täynnä osaavia ihmisiä; kirves- ja metallimiehiä, puuseppiä, asbestimiehiä, maalareita, LVI-, sähkö- ja palokatkomiehiä, automaatio- ja kylmälaiteasentajia ja myös apuvälineosaajia.

– Ensimmäisessä luovutamme rakennustyön itsellemme, sitten vasta asiakkaalle.

Kerralla kuntoon -päämäärään pääsemisen yhtenä keinona on luovuttaa valmistuva työkohte ensin itselle, jotta virheet ja puutteet korjataan ennen kuin työ luovutetaan asiakkaalle. Kohteen valmistuttua valvojalta ja käyttäjäasiakkaalta pyydetään myös kirjallinen palaute siitä, miten Servica on työssään onnistunut ja mitä pitäisi kehittää. – Me pidämme suorasta puheesta ja arvostamme palautetta, Siilänen vakuuttaa.

Viestintää kehitetään erityisesti käyttäjäasiakkaaseen päin. – Mietimme, mitä ja millä tavalla viestimme rakennusprojektissa. Onko viestijä tilaajan valvoja vai palveluntuottaja? Käyttäjäasiakkaan kohteessa asiakkaan on saatava tietoa työn alkamisesta riittävän ajoissa.

– Aikatauluissa emme anna periksi; päiväkodin on oltava valmis ennen lasten lomalta tuloa. Valmistusta tehdään sovitusti, vaikka käyttäen ruuhka- huipussa alihankkijoita.



– Nyt satsaamme yhteistyössä Servican kanssa huoltokirjaan ja kiinteistöjen olosuhteisiin, jotta molemmat ovat juuri sille kiinteistölle sopivat, Markku Hammar tiivistää.

SATOJA KIINTEISTÖJÄ KUNNOSSAPIDOSSA

Tilakeskuksen kiinteistöpalvelupäällikkö **Markku Hammarin** vastuulla on Kuopion kaupungin kiinteistöjen kunnossapito yhdessä kuuden henkilön tiimin kanssa. Hammarilla on käytössään kiinteistönhoidon ja laitoshuollon kesken puoliksi jakautuva 20 miljoonan kokonaisbudjetti. Servican kanssa Tilakeskuksella on tavoitehintasopimus, jonka yhteishinta on 1,8 miljoonaa euroa. Mitä taloudellisemmin Servica sovitun palvelun tuottaa, sitä enemmän se siitä hyötyy. Jos kattohinta ylittyy, ylitys jää Servican kustannukseksi.

Tilakeskuksen ja Servican yhteisen kiinteistöpalvelujen kehittämishankkeen tarkoitus on lisätä palvelujen tehokkuutta ja taloudellisuutta sekä parantaa ja yhdenmukaistaa laatua. – Toki olemme tehneet kehitystyötä yhdessä aiemminkin, mutta nyt satsaamme juuri huoltokirjaan ja olosuhteisiin, Hammar kertoo.

Sähköinen huoltokirja on jo olemassa 320 rakennukselle, mutta huoltokirjojen sisältöjä täsmennetään niin, että kussakin kiinteistössä tehdään yksilöllisesti oikeita asioita oikeaan aikaan. Tilakeskus on laatinut kuvitteellisen, yksityiskohtaisen mallikiinteistön huoltotehtävineen, jota käytetään pohjana, kun huoltokirjoja täydennetään. – Tällä hetkellä tehtävät on määritelty pitkälti samanlaisiksi kaikissa kiinteistöissä, vaikka niissä voi olla suuriakin eroja. Jos kiinteistön ympärillä on puita, on katot puhdistettava useammin kuin avaran paikan kiinteistöllä, antaa Hammar esimerkin.

Toinen tärkeä kehittämiskohde on kiinteistöjen olosuhdekartoitus, jotta ihmiset voivat tyytyväisinä tehdä rakennuksissa työtään. Huoltokirjojen täsmäntäminen ja kiinteistöjen olosuhteiden optimointi tulee säästämään kustannuksia, olemmehan kaikki veronmaksajien palveluksessa, Hammar toteaa.

OLOSUHTEET JA HUOLTOKIRJA KEHITTÄMISHANKKEIDEN KÄRKENÄ

– Kiinteistöpalvelujen kehittäminen on osa Servican strategisia tavoitteita. Tärkeimmät kehittämishankkeet liittyvät kiinteistöjen olosuhdevalvontaan ja huoltokirjan käyttöön, kertoo kiinteistöpalvelujen palvelupäällikkö **Sari Arikkala**. Hänen työtään on varmistaa sopimuksenmukainen laatu kiinteistönhoidossa ja -huollossa.

Kaupungin tilakeskus on toivonut paneutumista olosuhteiden valvontaan, jotta kouluissa, päiväkodeissa, virastoissa, palvelutaloissa ja muissa kaupungin omistamissa kiinteistöissä on mahdollisimman hyvä olla ja tehdä töitä. – Tavoitteemme on saada tietoa muun muassa huonelämpötilasta, kosteudesta ja hiilidioksidista ohjelmallisesti. Seuraamme olosuhteita ja automaatiojärjestelmien avulla korjaamme niitä tarvittaessa. Servicalla on kattava valvomopalveluasaminen, kuten automaatiotekniikan korjaus-asennukset sekä käyttöönottokokeet raportointineen.

Myös energiansäästömahdollisuuksia kartoitetaan ja mahdollisesti perustetaan erillinen energia-asiantuntijan tehtävä. Li-



Sari Arikkala varmistaa, että työn laatu on sopimuksen mukaista kiinteistönhoidossa ja -huollossa.

säksi raportointi- ja dokumentointikäytäntöjä kehitetään asiakkaan toivomuksen mukaisiksi.

Huoltokirja palvelee sekä tilaajaa että tuottajaa. Sen palvelupaketit toimivat palvelukuvauksena, ja kiinteistöpalveluiden esimiehistö perehdyttää työntekijät kuvaukseen. Huoltokirjajärjestelmät toimivat parhaimmillaan myös palvelutuotannon omalaadunvalvonnan työkaluna sen lisäksi, että huoltokirjan käytöllä ja täytöllä varmistetaan sopimuksen mukainen tuotanto.

– Henkilöstömme on osaavaa ja sitoutunutta, he tuntevat asiakkaamme ja ovat tottuneet heitä palvelemaan. Annamme henkilöstölle jatkuvaa palvelukuvaukoulutusta ja -perehdytystä, jolloin sopimuksen sisältö ja muutokset esimerkiksi kertapalveluissa toteutuvat. Servica on Savon ammattiopiston kanssa yhteistyössä tehnyt osaamiskartoituksia kiinteistönhoidon henkilöstölle. Kartoitusten perusteella saadaan tietoa lisäkoulutustarpeesta ja -toiveista.

JUKKA LAUTTASEN TYÖNÄ TEHDÄ HUOLTOKIRJOISTA ARJEN TYÖKALU

Kiinteistönhoidon suunnittelija **Jukka Lauttanan** tekee käytännön työn huoltokirjojen ajan tasalle saattamisessa. Hän kiertää kaikki kiinteistöt ja haastattelee vastuukiinteistönhoitajan. Tilaaja taas tuntee kiinteistönsä sekä niiden kohde- ja jopa rakennuskohtaiset erityistarpeet ja tietää tarvittavat rakenteiden ja laitteiden tarkistukset.

Osana huoltokirjaprojektia kiinteistönhoidon tehtävät mitoitetaan uudelleen ja laaditaan niitä vastaavat palvelukuvaukset. Tehtävät ovat voineet muotoutua ajan myötä kussakin kiinteistössä omanlaisikseen, mutta Servican pyrkimys on taata sama laatu kaikkialla. Sopimusten tulee olla linjassa huoltokirjan sisällön ja palvelukuvauksen mukaisten tehtävämitoitusten kanssa.

Huoltokirjan kehitystyön tavoitteena ovat asiakaslähtöiset ja läpinäkyvät palvelut niin, että palveluntuottajalla ja tilaajalla on yhteinen näkemys sopimuksen laajuudesta.

– Tehtävien tulkinta voi olla joskus haasteellista, siksi on tärkeää, että sopimuksen tehtäväkuvaus on tarkkaa. Epätarkkuus voi johtaa ylimitoitettuihin kustannuksiin. Kun resurssointi onnistuu, se tasoittaa työntekijöiden kuormitusta eri kiinteistöissä, mahdolliset poikkeamat vähenevät entisestään ja niiden käsittely tehostuu, kertoo Lauttanan.

Arjen työssä huoltokirjan merkitys ei ole kaikille ehkä riittävästi korostunut. – Koko palveluketjun olisi hyvä löytää aikaa ja innostusta huoltokirjan käyttöön, sillä se toimii ”kiinteistö-



– Tarkkuus palkitsee sopimusten tehtäväkuvauksia laadittaessa. Epätarkkuus voi johtaa ylimitoitettuihin kustannuksiin, Jukka Lauttanan tietää.

päiväkirjana” eli arvokkaana tiedon historiapankkina. Asiakkaamme arvostavat huoltokirjaa aktiivisesti käyttäviä.

KYSillä on vastaavanlainen huoltokirja ja tarvittaessa Lauttanan osallistuu myös sen tarkasteluun. – Valtavassa sairaalakompleksissa on niin suuri määrä koneita ja laitteita, että ohjauksen ja dokumentoinnin tärkeyttä ei voi liikaa korostaa.

KYSIN KIINTEISTÖPALVELUJEN JA SERVICAN YHTEISTYÖ SYVENEE

KYSillä työskentelee noin 40 servica-laista kiinteistötekniikan palveluissa. Heitä on sähkö- ja LVI-asentajina, rakennusautomaatio-osaajina, kylmälaiteasiantuntijoina, rakentajina ja erityisjärjestelmien huoltoasentajina, sekä kiinteistövalvomossa työskentelee neljä kiinteistövalvojaa. KYSin kiinteistöyksikkö KIIY on palvelun tilaajana ja sen tilaajan edustaja on **Juha-Matti Horttanainen**.

KYSin kiinteistöihin kuuluu noin 20 rakennusta, joista suurimpina pääsairaala, Kaarisairaala, Sädesairaala, Apteekkirakennus ja Julkulan sairaala. Mittaluokan suuruudesta kertoo se, että KYSin rakennusautomaatiojärjestelmässä on noin 50 000 rakennusautomaatiopistettä.

Kiinteistöyksikön yksi merkittävistä kehittämissankkeista on huoltokirja-projekti, josta Horttanainen vastaa. Tällä hetkellä huoltokirja toimii vielä lähinnä digitaalisena tietovarastona. Tuhansia dokumentteja sisältävän huoltokirjan tietosisältö on saatava vastaamaan ny-

kyhetken tilannetta, jotta se hyödyttää kaikkia ylläpitoon osallistuvia. Horttanaisen työ on edennyt vaiheeseen, jossa Servica voi pian tulla mukaan täydentämään rakennus- ja tilakohtaisia tietoja ja tekemään työmitoituksia.

TIETOMALLINTAMINEN MUKAAN HUOLTOKIRJAAN

Huoltokirjasovellusta käyttävät sairaalan ylläpidosta vastaavat. Muu sairaalan henkilökunta käyttää huoltokirjaa välillisesti nytkin, koska palvelupyynnöt siirtyvät huoltokirjaan palautekanavan kautta. Tehtävän suorittajat poimivat ne ja kirjaavat suoritetuiksi. Pyrkimys on totuttaa käyttäjät suosimaan vähemmän kiireisissä asioissa sähköistä palautekanavaa, koska siitä jää kirjallinen tieto järjestelmään, ja jotta puhelinsoitot koskisivat vain akuutteja tilanteita.

Jotta huoltokirja palvelisi parhaiten kiinteistön ylläpidossa, Horttanaisen tavoitteena on sisällyttää siihen valmistuvien uudisrakennusten tietomallintamissuunnitelmat. Silloin kaikki tieto

rakennuksista siirtyisi huoltokirjaan valmiina ja oikein. KYS kuuluu projektissaan uranuurtajiin Suomessa, sillä tietävästi ei vielä kukaan hyödynnä tietomallintamista huoltokirjoissaan. – Kun tietomallit on saatu käyttöön, itseohjautuvuus tehostuu. Silloin kiinteistöpalvelujen tuottajien pitää ottaa koppi tästä, koska silloin ei enää tarvita niin paljon tilaajan ohjausta. Tämä edellyttää palveluntuottajilta kuitenkin vahvaa valmiutta tietotekniikan käyttöön, Horttanainen korostaa.

Kunnianhimoinen huoltokirjatyö on mahdollista saattaa valmiiksi vasta, kun tietojärjestelmät ovat riittävän tehokkaita käsittelemään tietomallintamisen edellyttämiä suuria tietomääriä.

PALVELUPAKETIT SELKEYTTÄVÄT

Servican ja KYSin välisen kiinteistönhoitosopimuksen palvelukuvaukset ovat pääsääntöisesti huoltopalvelupakettien muodossa. Huoltopaketeissa on kuvattu esimerkiksi putkiposti, sekajätejärjes-

– Kun huoltokirja on täysillä käytössä, yhteistyömme paranee edelleen, Juha-Matti Horttanainen toteaa.

telmä ja klooridioksidilaitteistojen tehtävät, taajuudet sekä hinnoittelu. Paketteihin sisältyvien tehtävien toteutumista seurataan huoltokirjan avulla.

– Paketeissa määritellään selkeästi huoltojen taajuus. Jos tehtävien määrä muuttuu jompaankumpaan suuntaan, neuvottelemme veloituksista, Horttanainen kertoo.

Vireillä on ilmanvaihtojärjestelmien huoltopakettisopimuksen solmiminen. IV-järjestelmään huoltopaketti hänen mukaansa sopii, sillä osa koneista on melko vanhoja.

Horttanaisesta yhteistyö ja viestintä yhteistyökumppanien kesken on selkeästi parantunut ja häntä ilahduttaa, että Servica tekee rohkeasti oma-aloitteisia esityksiä uusista palveluosioista. – Toki kehitettävää yhteistyössä aina on, mutta voimmeko koskaan ollakaan täydellisellä tasolla?

Palautteet hoituvat nopeasti ja kommunikointi on helppoa, koska yhteistyöhenkilöiden pieni joukko tuntee toisensa hyvin. – Sopimuksen mukaisissa tuottajapalavereissa käymme hyvää keskustelua. Ehkä minun tulisi järjestää pienempiäkin palavereja avainyhteyshenkilöiden kanssa, Horttanainen pohtii.

Sari Arikkala toteaa, että Servica kuuntelee asiakasta tarkalla korvalla ja räätälöi palvelun sen mukaan.

– Tällä hetkellä käytämme huoltokirjaa siinä laajuudessa kuin se antaa mahdollisuuden. Tarjoamme mielellämme myös vuosihuoltosopimuksia, jolloin erillislaskutuksen tarve vähenee.

Servican tavoitteena on saada tehtävämitoitukset KYSillä tehdyksi tulevan syksyn aikana, kuten nyt on jo tehty kaupungin kohteissa.

– Henkilöstömme KYSillä on kokenutta ja sairaalatekniikan kanssa pitkään työskennellyttä. Huolehdimme, että kaikki kiinteistöjärjestelmät toimivat. Teemme mitä lupaamme, vahvistaa palvelujohtaja **Jouni Poikkeus**.



JOUNI POIKKEUS PALVELUJOHTAJA

Vastuualueenani on toimitilojen tukipalvelujen palvelutuotanto ja logistiikkapalvelut. Johdan ja kehitän palvelualueeni toimintaa ja vastaan siitä, että asetetut tavoitteet saavutetaan ja velvoitteet toteutetaan.



SARI ARIKKALA PALVELUPÄÄLLIKKÖ

Toimin teknisen kiinteistönhoidon palvelupäällikkönä Kuopion kaupungin kiinteistönhoidon ja KYSin talotekniikan vastuualueella. Pääasiallisena tehtävänäni on kiinteistöhuollon tehokas ja tuloksekas organisointi. Vastaan vastuualueeni asiakkaiden hoitamisesta, toiminnan kehittämisestä, asiakaspalvelusta ja palvelun laadusta.



RISTO SIILANEN TYÖPÄÄLLIKKÖ

Toimin apuvälinehuollon ja Servican rakennustekniikan työpäällikkönä ja tärkeimpänä tehtävänäni on korjausrakentamisen tehokas ja tuloksekas organisointi sekä kehittäminen vastuualueellani. Vastaan myös vastuualueeni asiakkaiden hoitamisesta, asiakaspalvelusta ja palvelun laadusta.



JUKKA LAUTTANEN SUUNNITTELIJA

Pääasiallisena tehtävänäni on kiinteistöhuollon mitoitus, tulosten tavoitteiden määrittely, työtapojen vakiointi ja ohjeistuksen tekeminen.

Tehtäviini kuuluu myös olemassa olevan palvelutuotannon uudistaminen ja kehittäminen sekä uusien palveluiden tuotteistus. Lisäksi seuraan tuottamamme palvelun laatua.



MIKÄ ON HUOLTOKIRJA?

Huoltokirja on kiinteistökohtaisesti laadittu tiedostokokonaisuus, joka sisältää muun muassa kiinteistönhoidon, -huollon ja -kunnossapidon lähtötiedot, tavoitteet ja tehtävät sekä niiden ajoitukset ja ohjeet. Markkinoilla on runsaasti erilaisia digitaalisia huoltokirjasovelluksia.

KIIREETTÖMÄT PALVELUPYYNNÖT
www.servica.fi/yhteystiedot/asiakaspalvelu

KIIREELLISET PALVELUPYYNNÖT
Kiinteistöpalvelut 24h | helpdesk@servica.fi | 044 4260 400

<< Asiakkaan aiemmin eri toimittajilta tilaamia suoratoimitustuotteita on lisätty Servican keskusvaraston valikoimiin. Näin tuotteet tulevat yhdellä tilauksella ja toimituksella asiakkaan toimipisteeseen. Uusi hankintamalli ei kuitenkaan perustu pelkästään varastointiin, vaan tilaus-toimitusketjun hallintaan, jolloin toiminta pysyy kustannustehokkaana. Tällä toimintamallilla päästään edullisiin hintoihin sekä varmistetaan palvelutason säilyminen ja korkea toimitusvarmuus, kertoo Servican logistiikkapäällikkö Marko Tuomela.

Asiakastarpeen mukaista täyttöpalvelua

Servican logistiikkapalvelun täyttöpalvelu on vastannut jo vuodesta 2008 KYSin hoitotarvikkeiden tilauksista ja täyttöpalveluista osastoille. Kun palvelu toteutetaan Servican hoitamana, hoitohenkilökunta voi keskittyä logististen töiden sijaan potilastyöhön ja samalla hävikin määrä pienenee tehostuneen prosessin myötä. Täyttöpalvelu vastaa myös varaston yleisestä siisteydestä ja toimittaa pakkausjätteet asianmukaisesti kierrätykseen. Servican keskusvaraston ja täyttöpalvelun tavoitteena on tarjota asiakkaalle mahdollisimman kattava valikoima asiakkaan tarvitsemia tuotteita.

HARJULASSA HYVÄ KOKEMUS PILOTOINNISTA

Harjulan sairaalan osastonhoitajat **Annikki Venetvaara** ja **Eija Väätäinen** ovat olleet kevään aikana pilotoimassa Servican osastotuotteiden täyttöpalvelua.

Annikki Venetvaaran mukaan osasto 5:n kokemus pilotoinnista on ollut erittäin hyvä. Varastoitavan tavaran määrä on pienentynyt, koska tilausmäärät ovat pienemmät ja tilaukset tehdään tiheämmin. Tavaraa ei nyt tarvitse tilata varmuuden vuoksi varastoon, ei siis synny ns. hukkavarastoa eikä tavara pääse myöskään vanhenemaan. Tämä tuo selvää taloudellista säästöä toimintaan.

Eija Väätäisen osasto 2:lla pilotointi on myös käynnistynyt. Kaikki tuotteet eivät ole vielä löytäneet omaa paikkaansa, koska kalustetoimituksissa oli hieman viivettä. Täyttöpalvelun hyödyt ovat selvästi nähtävissä: osastoilla on rajalliset tilat, jonka vuoksi selkeä ja pienempi varasto on toiminnallisesti hyvä asia. – Alkuun on ollut tietenkin säätämistä ja valikoimaan on jo nyt tehty lisäyksiä, koska kaikkia tarpeita ei tietenkään osattu arvioida etukäteen.

Varastojen sisältöjä on säädetty osastojen luonteen mukaisesti, esimerkiksi osasto 2:n valikoimassa on huomioitu avannepotilaiden tarpeet. Keskitetystä varmuusvarastoinnista tullaan käymään keskustelua myöhemmin, koska kaikkia kalliita ja harvemmin tarvittavia tuotteita ei ole järkevää sisällyttää kaikkien osastojen valikoimaan.

Hoitohenkilöstö on ottanut palvelun tyytyväisenä vastaan. He kokevat, että tämä on ollut ensimmäinen toimenpide, jolla on saatu hoitotyön avustavia tehtäviä pois hoitajilta.

– Olemme toivoneet tätä palvelua jo niin kauan ja nyt kun se saatiin, ei siitä haluta luopua. Toiveena on, että tämä palvelu tulisi meille pysyväksi ja laajentuisi koko taloon, koska se tuo merkittävää hyötyä ja tehokkuutta toimintaamme, toteavat Eija ja Annikki.



Annikki Venetvaara ja Eija Väätäinen toteavat, että tuotevalikoimaa säädetään tarpeen mukaan ja yhdessä neuvotellen.



Perusturvan ja terveydenhuollon ylilääkäri Tuija Jääskeläinen

HALUTTIIN LÄHTÄÄ KOKEILEMAAN TUOKO UUSI TOIMINTAMALLI LISÄRESURSSIA HOITOTYÖHÖN

– Kävimme tutustumassa Siun Soten ja Eksoten toimintaan ja vierailuilla halusimme erityisesti nähdä toimintamalleja, joilla pystytään vaikuttamaan sairaanhoitajan resurssin kohdentamiseen. Kotihoidon palvelut ovat monimuotoistuneet, jonka vuoksi Harjulan sairaalan osastoille ohjautuvat paljon hoitajan resurssia tarvitsevat, ne kaikkein huonokuntoisimmat ja hauraimmat potilaat. Joudumme tämän vuoksi jatkuvasti miettimään mitoituksia ja muiden työtehtävien karsimista, jotta hoitajille jäisi enemmän aikaa hoitotyöhön. Vierailujen aikana näimme käytännössä, miten asioita on ratkaistu muualla. Siun Soten vierailun jälkeen teimme päätöksen lähteä kokeilemaan kahdella Harjulan sairaalan osastolla, mitä täyttöpalvelun kokeilu tuottaa meille, kertoo Tuija Jääskeläinen kokeilun taustoista.

– Odotamme mielenkiinnolla, miten tämä toimintamalli tulee vaikuttamaan kustannuksiin. Haluamme nähdä, voidaanko saadulla kustannussäästöllä saada esimerkiksi tilapäistä lisäresurssia hoitotyöhön. Tärkeä syy kokeiluun oli myös se, että osastoilla on hyvin paljon erilaisia apuvälineitä, joille tarvitaan säilytystiloja.

Täyttöpalvelujen myötä osastotuotteiden varastoinnin tarve on pienempi ja tilaa vapautuu muuhun käyttöön.

– Servican kanssa etenimme niin, että kävimme ensin tutustumassa KYSillä, miten palvelu käytännössä toimii. Sen jälkeen käytiin läpi nykytila, arvioitiin varastot, käytiin läpi käyttäjät sekä tuotteiden tilausprosessi. Sen jälkeen suunniteltiin uusien varastojen paikat ja sisällöt osastonhoitajien ja Servican logistiikan kanssa yhteistyössä.

Olemme suunnitelleet, että pilotointi jatkuu tämän vuoden ajan ja seuraamme taloutta ja palvelun toimivuutta kuukausittain. Sen jälkeen päätämme jatkosta ja mahdollisesta laajentumisesta muille osastoille Harjulan sairaalassa. Yhteistyö Servican kanssa on parantunut selvästi vuosien aikana ja on tärkeää, että kehittämistä tehdään hyvässä hengessä keskustellen.

Leikkaussalien potilasprosessit nopeutuivat yhteistyöprojektilla

ANNA-LIISA PEKKARINEN

Kun KYSin Kaarisairaala valmistui touko-kuussa 2015, keskitettiin sinne aiemmin hajallaan olleet leikkausyksiköt 1–4, päiväkirurgia ja Varkauden sairaalan leikkaukset. Leikkauksaleja Kaarisairaalassa on 25. Sairaalan laitosta ja välinehuollosta vastaavalle Servicalle se toi lisääntyneitä osaamisvaatimuksia ja tarpeen tarkastella tukipalveluita uudesta näkökulmasta.

– Keskeistä on palveluntuottajan joustavuus. Tukipalvelujen on kehityttävä ja istuttava asiakkaan ydintoimintaan niin, että työ etenee parhaalla tavalla, toteaa palvelujohtaja **Tuija Paldanius** (kuvassa alla).



Niinpä Servica ja KYS perustivat työryhmän, joka perehtyi moniammatillisen yhteistyön haasteisiin leikkaustoiminnassa. Työryhmään kuului leikkaussalihenkilöstöä ja laitos- ja välinehuollon edustajia.

Kehittämistyön tuloksena laitos- ja välinehuollon palvelukuvauksia räätälöitiin uusiksi, perustettiin uusia tehtäviä (esim. vuorovaikuttaminen), jaettiin vastuita uudella tavalla, muutettiin työaikoja ja päivitettiin toimintaohjeita.

PROSESSIN TOIMITTAVA KOKONAISUUTENA

Potilasvaihdon nopeutumista ja leikkaustoiminnan tehostumista haettiin esimerkiksi niin, että yhteistyössä hygieniahoidajan ja leikkauksosaston henkilökunnan kanssa päätettiin, missä toimenpiteissä riittää kevennetty vaihtosiivous. Tänä keväänä kokeilussa oli leikkaussalien yöaikaisen laitoshuoltajajärjestelmän vähentäminen kahdesta yhteen.

– Tarkoituksenmukaista on, että tukipalvelut mitoitetaan palvelutarpeen, ei huipun mukaan. Silloin asiakas ei maksa tarpeettomasta ja me palveluntuottajana pärjäämme pienemmällä työvoimalla, Paldanius perustelee.

Kehitystyön osana toteutettiin prosessikävely, johon osallistuivat laitos- ja välinehuollon sekä leikkaussalien työntekijät. Näin he saivat todeta, miten kunkin ammattiryhmän työskentely vaikuttaa omaan työhön. Valtaosa prosessikävelyssä tulleista kehittämisasioista on toteutunut.

– Kyse on moniammatillisesta yhteistyöstä. Ei auta, vaikka laitoshuolto tekisi kaikkensa, jos prosessi kokonaisuudessaan ei toimi. Tukipalveluilla on iso merkitys yhteiseen tavoitteeseen pääsemisessä. Ilman yhteistä vuoropuhelua kehitys ei olisi ollut näin hyvää, Paldanius kiittää osapuolia.

– Servica ja KYS sovittavat yhteen kliinistä työtä ja tukipalveluja. Näin pyrimme yhdessä potilaan parhaaseen mahdolliseen hoitoon, toteavat ylihoitaja Auli Luostarinen ja kehittämisosaston hoitaja Miia Ruotsalainen.



Uusia toimintatapoja laitos- ja välinehuoltoon

Laitoshuollon alue-esimies **Päivi Koistinen** kertoo, että yhteistyöpalaverissa osastonhoitajien, vastuuhoidajien ja laitoshuollon kesken käytiin läpi palautteet, ja ongelmiin löydettiin ratkaisut yhdessä.

– Asiakkaan toiveena oli, että välisiivoukset tehdään nopeasti ja organisoidusti niin, että ne eivät aiheuta viivettä ydintoiminnalle. Vuorovastaavan tehtävä otettiin käyttöön, jotta välisiivoukset saatiin toimimaan optimaalisesti, sillä jopa 7-9 leikkaussalia voi olla yhtä aikaa välisiivottavana. Vuorovastaava seuraa Orbit-järjestelmän avulla leikkausten etenemistä. Leikkausten alettua hän kiertää yksiköissä ja ohjaa laitoshuoltajia eri saleihin, osallistuen itsekin tarvittaessa työhön.

Päivystysaikoina laitoshuoltajat liikkuvat laajalti leikkaussaliyksiköissä tehden tarvittavia väli- ja loppusiivouksia.

– Laitoshuoltajia pitää olla aina sopivasti kussakin paikassa, ilman katvealueita. Yksi laitoshuoltaja voi jo aloittaa työn, kun toinen tulee kohta perästä avuksi, Koistinen kuvaa.

Kiireellisin kohde on aina neuro- ja sydänyksikön suuri hybridileikkaussali, jossa tehdään samanaikaisesti kuvantamista ja leikkaustoimenpiteitä.

Anestesia- ja leikkaustoiminnan työryhmä päätti kevään aikana tehdyn kokeilun jälkeen, että yövuorossa riittää yksi laitoshuoltaja ja ylijäävä työpanos voidaan kohdistaa muualle päivävuoroihin. Tiukkoja tilanteita varten on sovittu, että eri yksiköt voivat yöaikana lainata työpanosta toisiltaan.

Toisen yövuorolaisen poisjäämisen ansiosta ensimmäinen laitoshuoltaja tulee töihin jo kello 6. Näin leikkaussalit ovat siivottuna kello 7. Heräämö erotettiin omaksi tiimikseen, joskin sen laitoshuoltajat työskentelevät myös muissa leikkausyksiköissä työpäivän aikana.

Jotta laitoshuoltajat sisäistävät, että leikkaussalissa kaikella ja jokaisella on tarkkaan mietitty paikkansa, he käyvät kukin vuorollaan katsomassa yhden leikkauksen alusta loppuun saakka.

Kaarisairaalan aloitusvaiheessa perustettiin tilaajan toiveesta kaksi uutta tehtävää: aulapalveluhenkilön tehtävä vastaanotto-/kotiutusyksikköön ja sänkykuljettajan tehtävä leikkaussaliin. Aulapalveluissa työskentelee kolme laitoshuoltajaa ja sänkykuljetuksissa kaksi.

Koistisen mukaan näistä on tullut erinomaista palautetta, sillä näin hoitajien työpanosta on voitu vapauttaa

hoitotehtäviin. Aulapalveluissa laitoshuoltaja opastaa ja avustaa leikkauksen tulevaa potilasta. Sänkykuljettaja kuljettaa likaiset sängyt leikkaussalista sänkyvarastoon, puhdistaa ja petaa ne uudelleen ja tuo pedattuina leikkauksalin käytävälle odottamaan seuraavaa potilasta.

VÄLINEHUOLTO VAPAUTTAA HOITAJAN YDINTEHTÄVÄNSÄ

Välinehuoltopalvelujen osastonhoitaja Ulla Kulo kertoo, että välinehuoltajat huolehtivat likaisten ja puhtaiden välineiden kuljetuksesta leikkausyksiköstä välinehuoltokeskukseen yhteistyössä sisäkuljetuksen kanssa. Yövuorossa laitoshuoltaja huolehtii välineiden kuljetamisesta.

Myös välineiden huoltoprosessin läpimenoaika on saatu lyhennettyä monilla erilaisilla kehittämistoimenpiteillä ja muutoksilla, ja kun välinehuoltajan työhöntuloa aamulla aikaistettiin puolella tunnilla, auttaa tämä leikkaussalihoitajan työtä.

Välinehuoltajat tekevät tarvikelaukset keskusvarastolta ja Servican logistiikkapalvelu toimittaa tuotteet leikkausyksikköön. Välinehuoltajat purkavat ja



Leikkaussalissa kaikella ja jokaisella on tarkkaan mietitty paikkansa, tietää välinehuollon osastonhoitaja Ulla Kulo (edessä). Laitoshuoltajat käyvät kukin vuorollaan katsomassa yhden leikkauksen alusta loppuun saakka, jotta sisäistävät tämän, vahvistaa alue-esimies Päivi Koistinen.

hyllyttävät tuotteet saleihin ja varastoihin. Servican keskusvarasto toimittaa yhä suuremman määrän tilattavista tuotteista, jotta hoitajien toimittajilta suoraan tilaamien tuotteiden määrä vähenisi ja he voisivat keskittyä ydintehtäviinsä.

Välinehuoltajat tekevät yhteistyötä leikkaussalihoitajien kanssa. Tämän vuoden alusta aloitettiin välinehuoltajien, palveluohjaajien ja vastuualuekohtaisten sairaanhoitajien palaverit ilman osastonhoitajaa. Käytäntö on osoittanut palaverit tarpeelliseksi ja toimiviksi.

Koistisen ja Kulon mukaan KYSin ja Servican välisillä yhteistyöpalaverilla on toimintaa kehitetty monin tavoin. Työpaikkakokouksia pidetään kerran kuussa ja niissä esille tulleet asiat käsitellään Servican sisäisissä palaverissa. Palveluohjaajat tuovat puolestaan tietoa ja kehittämis ehdotuksia kentältä.



Kokeilemalla syntyvät uudet toimintamallit



– Sairaala ei voi toimia ilman tukipalveluja. Tarvitsemme jokaista tukipalvelun työntekijää ydintehtävämme toteuttamiseen, korostaa ylihoitaja **Auli Luostarinen**. Yhteistyö Servican kanssa on hyvää ja keskustelukulttuuri avointa.

– Sovitamme yhteen klinistä työtä ja tukipalveluja. Yhteinen tavoitteemme on tähdätä potilaan parhaaseen mahdolliseen hoitoon.

Kehittämisasiosta vastaava osastonhoitaja **Miia Ruotsalainen** on laitos- ja välinehuollon päivittäinen yhteistyökumppani.

– Kun Kaarisairaala valmistui, kaikki leikkaustoiminnot siirtyivät sinne, ja aiemmat pienet leikkaussalikohtaiset välinehuollot keskitettiin koko sairaanhoitopiiriin yhteiseen suureen välinehuoltokeskukseen. Koska siellä toimii kaksi organisaatiota, KYS ja Servica, on selvää, että kestää hetken ennen kuin yhteinen toimintakulttuuri on luotu, hän taustoittaa.

Ruotsalaisen mukaan pyrkimyksenä on, että myös suoratointustuotteiden tilaaminen, purkaminen ja hyllyttäminen siirtyisi vähitellen välinehuoltajien tehtäväksi. Nyt tästä työstä huolehtivat pääasiassa sairaanhoitajat.

Leikkaussalityö on nopeutunut, kun laitoshuollon kanssa on sovittu kevennetyistä välisiivouksista; sairaanhoitaja ilmoittaa laitoshuoltajille, kun sitä voidaan käyttää. Kevennetyn välisiivouksen suunnittelussa on ollut mukana myös KYSin hygieniahoitaja. Haasteellisinta on saada laitoshuolto toimimaan optimaalisesti monessa leikkaussalissa, kun vaihtoja on paljon yhtä aikaa.

– Uusia toimintamalleja on hyvä kokeilla ja arvioida tehtyä muutosta yhdessä KYSin ja Servican henkilöstön kanssa. Jos toimintamalli ei tuo lisäarvoa, niin tehdään uusi suunnitelma, Auli Luostarinen lisää.

Palautetta annetaan puolin ja toisin myös sähköisten palautekanavien kautta.

Luostarisen mukaan kehitystyö jatkuu viime vuonna perustetussa uudessa KYS-Servica-Sakupe -työryhmässä.

– Työryhmän tavoitteena on lisätä yhteistä keskustelua ja ymmärrystä eri toimijoiden välillä ja edelleen kehittää toimijoiden välistä yhteistyötä. Parempi yhteistyö auttaa kohdentamaan resurssit paremmin toiminnallisissa muutoksissa ja kehittämissankkeissa.



Servica vastaa nyt Nilsiänskin ruoka- palveluista

ANNA-LIISA PEKKARINEN



KUOPION KAUPUNKI siirsi Nilsiäns ruokapalvelut Servican hoidettavaksi 1.1.2019. Servica hoitaa Nilsiässä koulujen, päiväkotien ja palvelukeskusten ruokapalvelut.

Toimintojen siirto edelliseltä toimijalta Fazer Amicalta piti tapahtua ”lennessä”, koska ruokapalvelujen oli toimittava heti seuraavana aamuna.

– Hyvin se meni. Heti uuden vuoden aamuna olimme jo puuronkeitossa, ker-
too palvelupäällikkö **Kaisa Jonninen**.

HENKILÖSTÖ AVAINASEMASSA

Henkilöstö on toimintojen siirrossa avainasemassa ja heidän perehdyttämisensä etukäteen olisi erittäin tärkeää. Tässä tapauksessa se oli mahdollista vasta Servican sopimuksen alettua. Sujuva käyntiinlähtö eri pisteissä kuitenkin onnistui, koska Servica oli rekrytoinut 10 uuden työntekijän joukkoon muutamia fazer-amicalaisia, jotka osasivat laitteiden ja kaluston käytön ja opastivat aluksi muita. – Heiltä saimme hiljaista tietoa ja arvokasta kokemusta. Kolme Nilsiäns siirtynyttä servicalaista taas jakoivat muille omia toimintamallejamme ja ulkoa tulleilta saimme uusia näkemyksiä, kiittelee Jonninen.

– Palautteesta päätellen toimijan vaihtuminen ei ole haitannut asiakkaita. Muutoksista tiedottaminen etukäteen lienee edesauttanut asiaa, hän arvelee.

RUOKA VALMISTETAAN JUANKOSKELLA

Ruoanvalmistus keskitettiin Juankosken tuotantokeittiöön, koska siellä kapasiteetti riitti, Nilsiässä olisi pitänyt tehdä investointeja.

Aterioiden tuotantomäärä tuplaantui. Keittiö tuottaa päivittäin noin 2000 aterialla, joista noin puolet toimitetaan jäähdytettynä Nilsiäns.

Suurin muutos tapahtui kotipalveluissa, joissa ruoka oli aiemmin tuotu lämpimänä kotiin, nyt se tuodaan kylmänä ja asiakas lämmittää ruuan itse. Perusteena on ruoan laatu ja turvallisuus, sillä useat kotipalvelun asiakkaat syövät kerrallaan pieniä määriä ja ehkä lämmittävätkin ruoan useita kertoja.

ENITEN PALAUTETTA RUOASTA

Ruokavaihtoehdot ovat kaupungin kanssa tehdyn palvelusopimuksen mukaisia, ja kouluilla on aina tarjolla myös kasvisruokavaihtoehto. Koululaisilla on toive-ruokapäiviä, joissa viimeksi suosikeiksi ovat nousseet makkaraperunat ja hamurilaiset. Kouluilla Servica tarjoaa myös edullisia kahden euron välipalapaketteja, jotka koostetaan muun muassa leivästä, maidosta, leikkeleistä, hedelmistä ja rahkoista. Lisäksi tarjolla on erilaisia välipalatuotteita, kuten välipalapatukoita, smoothieita ja kaakaota. Välipalojen menekki kasvaa jatkuvasti.

Ruoka on se, mistä Servica saa eniten palautetta, sillä ”kaikkihan sitä osaavat tehdä”. Jonninen osaa asennoitua pa-

lautteisiin ja kokee, että on tehnyt tärkeää työtä jo yli 30 vuotta.

– Ruoka on kaikille tärkeä, tuttu ja läheinen asia. Ruoasta on kaikilla mieltä ja siinä kaikki ovat asiantuntijoita, Jonninen tietää.

MISTÄ UUSIA TYÖNTEKIJÖITÄ?

Ruokapalveluissa haaste on ammattitaitoisen työvoiman saanti, koska ala ei ole vetovoimainen. Pelkästään pohjoisen monipalvelualueen reilusta kahdestasadasta työntekijästä noin 10 prosenttia eläköityy lähivuosina.

Servica kouluttaa henkilöstöään myös moniosajiksi. Laitoshuoltajat ja ruokapalvelutyöntekijät voivat tehdä molempia töitä, mikä parhaimmillaan takaa kokopäiväisen työn samassa työpisteessä, ilman siirtymisiä.

– Moniosajisuus keventää työtä erilaisin työasennoin ja -ympäristöin ja lisäksi tuo vaihtelua työpäivään. Olenkin sanonut opiskelupaikkaa miettille nuorille, että ruokapalvelussa ja laitoshuollossa töitä riittää, niitä töitä ei voi viedä Suomesta pois, Jonninen tiivistää.

– Onneksi meillä on maine arvostettuna ja vakaana työnantajana. Olinkin iloisesti yllättynyt, kun Nilsiäns avoimiin työpaikkoihin oli paljon hakijoita. Ilmoitus paikallislehdessä varmaankin muutenkin tuttu, sillä monipalveluosajamme ovat työskennelleet Nilsiässä jo muutamia vuosia.

SAMA TYÖPAIKKA, NELJÄS TYÖNANTAJA

Palveluvastaava **Sirkka Penttinen** siirtyi Servicalle Fazer Amicalta. Penttinen on työskennellyt pian 40 vuotta samassa työpaikassa Nilsiäns yhtenäiskoulun ja lukion ruokalassa, mutta työnantajana Servica on hänelle jo neljäs Nilsiäns kunnan, ISS:n ja Fazer Amican jälkeen.

Ruokailijoita koululla on nyt noin 650. Penttinen vastaa koulukeskuksen ruokalan käytännön toiminnasta; siitä, että tavara riittää ja asiakaspalvelu toimii.

– Pieniä ongelmia tietysti oli, kun firma vaihtui yhdessä yössä, mutta nopeasti kaikki lähti pelittämään. Uusi kassajärjestelmä ja tilausjärjestelmä piti äkkiä sisäistää, mutta siinä oli apuna Servican tukihenkilö.

– Ehdin olla melkein 30 vuotta kunnan palveluksessa, enkä ikinä voinut kuvitella, että kilpailutukset tulevat tällaiseenkin peruspalveluun kuin kouluruokailuun. Hyvin olen siihen kuitenkin sopeutunut, hän toteaa.

UUSI PÄIVÄ, UUSI PAITA

Penttisestä on perusteltua, että ruokapalvelut siirtyivät Servicalle Nilsiässäkin, kuten muissakin Kuopion liitoskunnissa. – Kun olemme kaikki saman työnantajan palveluksessa, on meidän selkeämpää tehdä keskinäistä yhteistyötämmekin.

Penttinen sai samalla kymmeniä uusia työkavereita Servican nilsiäläisistä kiinteistön- ja laitoshuollon työntekijöistä.

VANHUKSELLE RUOKAHETKI TÄRKEÄ

Ollukan ja Lokottajan tehostetun palveluasumisen noin 60 asiakasta Nilsiäns palvelukeskuksessa syövät Servican ruokia joka päivä. Keittiö-ruokala-kahvio on vastapäätä Lokottajalle johtavaa ovia.

Servica kärrää annokset tarjottimilla osastoille ja hoitaja jakaa ne asiakkaille, joista osa on syötettäviä. Asiakkaat eivät



Työnantajan vaihtuminen ei aiheutanut suuria mullistuksia, vain ruokalan astiat vaihtuivat uusiin ja ruokalistat ja työasut servicalaisiksi. Työasuista hän toteaa, että on hienoa saada joka päivä ylle puhdas ja silitetty, yhtenäinen työasu. Aiemmin työvaatteet oli huollettava itse kotona.

60-vuotiaasta Penttistä jännitti hie-
man, vieläkö hän saa työpaikan. – Niin vain minut siirrettiin seuraavalle työnantajalle kuin vanha kalusto, hän nau-
raa. Hän arvelee, että vanhempia työntekijöitä ehkä arvostetaan nykyisin, koska ruokapalveluala ei oikein vedä nuoria.

Penttinen mieltää Servican kunta-
puolen työnantajaksi sen in house-
aseman takia, ja pitää Servicaa ehkä yksityispuolen toimijoita vakaampana ja turvallisempana.

HYVÄÄ JA TERVEELLISTÄ KOULURUOKAA

Penttisestä kouluruoka on tänä päivänä tosi hyvää ja ravitsemussuosituks¹et täyttävää. – Moni on kritisoinut suolatomuutta, mutta koulu on kodin lisäksi avainasemassa opettamassa lapselle makutottumuksia ja terveellistä ruokavaliota. Onkin hyvä, että ruokalistat ja välipalat suunnittelee ravitsemusterapeutti.

Osa koululaisista pitää kouluruokaa hyvänä, osa antaa kritiikkiä, ja murrosikäisillä voi olla periaatteena vastarinta



kaikkeen. – Ei tuommoisen katraan kanssa voi mitenkään pitää kaikkia tyytyväisenä, tietää Penttinen.

Huolestuttavaa hänestä on, että on koululaisia, jotka eivät ole ikinä syöneet peruskotiruokaa. Kaikissa kodeissa ei välttämättä enää tehdä lämmintä ruokaa, tai kenties ei ole varaa. – Perjantaisin voi kuulla koululaisen sanovan, että nyt pitää syödä maha täyteen, kun ei kahteen päivään saa ruokaa.

Siksi ruokalistoilta on perjantaisin ja maanantaisin aina vahvempaa ruokaa, huolimatta kouluruokailun pienistä määrärahoista.

teiniittoman tai gluteenittoman ruokavali-
on.

Asiakkaat syövät aamiaisen, lounaan, päivällisen ja iltapalan, ja lisäksi juovat päiväkahvin lounaan yhteydessä. Ateriakoon voi muokata asiakkaan tarpeen mukaan, sillä vähän liikkuvat vanhukset eivät syö paljoa. Myös ruokatoiveita voi esittää, ja juhlapäivät näkyvät menussa. Esimerkiksi laskiaisena mutusteltiin laskiaispullia. – Ruokahetki voi olla niitä viimeisiä asioita, joista ihminen ikääntyessään saa vielä hyvää mieltä, Saastamoinen muistuttaa.

Myös osa henkilöstöstä syö ruokalassa ja satunnaisia ohikulkijoita saattaa poiketa aterialle tai kahvittelemaan.

Kohti laatusertifikaattia

Servicassa on tehty määrätietoista työtä toimintajärjestelmän rakentamiseksi ja laatujohtamisen parantamiseksi jo useamman vuoden ajan. Tavoitteenamme on varmentaa, vakioida ja yhtenäistää toimintaamme siten, että pystymme tuottamaan asiakkaillemme hyvää ja laadukasta palvelua.

KESÄLLÄ 2017 aloitimme Kohti sertifikaattia -hankkeen, jonka tavoitteena on tehdä Servican toimintajärjestelmästä ISO 9001:2015 standardin mukainen. Sertifikaatin myötä haluamme osoittaa asiakkaillemme, että Servican toiminta ja palvelut täyttävät kansainvälisen laatustandardin kriteerit.

Toimintajärjestelmän avulla parannamme kykyämme täyttää nykyisten ja tulevien asiakkaiden vaatimukset

sekä saavuttaa asetetut tavoitteet.

Asiakkailta ja omalta henkilöstöltä saatava palaute on tärkeää kehittämis-työssä, sillä laatujohtamisessa keskeistä on parantamiskohteiden paikantaminen ja toiminnan kehittäminen näiden huomioiden perusteella. Olemme ottamassa käyttöön Servicaan laatujohtamisen uusia käytänteitä, kuten jatkuvan parantamisen mallin, sisäiset auditoinnit ja johdon katselmuksen.

Harjoittelemme näitä jo nyt ja aktivoimme henkilöstöämme toiminnan kehittämiseen.

Tavoitteenamme on, että saamme toimintamme "sertifikaatti-kuntoon" vuoden 2020 aikana.



Kehittämispäällikkö Liisa Pantakoski ja vanhempi konsultti Jussi Moisio Arter Oy:ltä.

Turvallinen työ

Servicalla on kehitetty koko sen olemassaoloajan työn sujuvuutta, ergonomiaa ja työhyvinvointia. Tämä onkin hyvässä vauhdissa. Kun tarkastellaan työn turvallisuutta kokonaisuutena, niin paketissa on kysymys työntekijän turvallisuudesta tehdä omaa työtään. Siis, koetaanko Servica turvallisesti työntekijäksi? Testi turvallisuudesta koettiin siirryttäessä vuoden alusta yhtiömaailmaan. Työntekijän kannalta pelättyjä heikkennyksiä tai työsuhteen ehtojen muuttumisia ei ollut. Siirtymisen turvallisuuteen vaikutti tietoisuus etenemisaikataulusta sekä asioiden käsittely yhteistoiminnallisesti hyvissä ajoin.

Hyvillä mielillä voidaan verrata itseämme moneen saman alan toimijaan, niin kunnalliseen kuin yksityiseen. Työntekijän turvallisuus on luottamusmiestoiminnan lasien läpi katsottuna sitä, että noudatetaan sopimuksia ja pysytään lain laatimilla poluilla.

Toki poluilla on joskus esteitä, mutta yhteistoiminnalla ja keskustelulla niistäkin selvittää. Servicassa on laadittu kattava kokonaisuus työelämän pelisääntöjä – meidän itsemme hyväksymiä ohjeita jokapäiväiseen käyttöön. Niihin on hyvä nojata, kun mahdollinen ongelma tai epäselvyys ilmenee. Yleensä työntekijän turvallisuusajattelu alkaa oman työn turvallisuudesta, niin työsuojelullisesti kuin tyytyväisyyteen tulla töihin.

Kun keskitymme Servicassa omaan tekemiseen ja toistemme tukemiseen, olemme tekemässä itsellemme hyvää ja turvallista työyhteisöä.

REIJO RÄSÄNEN

Pääluottamusmies JHL



10.1. Onnea meidän uudet työkykykoordinaattorit Arja, Anne ja Laura!

15.1. Toteutamme vuosittain järjestettävät asiakastytyväisyyskyselyt tilaaja-asiakkaille sekä ruokaileville asiakkaille. Vastaa asiakastytyväisyyskyselyymme 15. – 28.1. ja osallistu samalla palkintojen arvontaan!

7.2. Tänään aloitti ensimmäinen esimiesryhmä asiakaspalveluvalmennuksen. Mukana oli myös asiakastamme koulusta, päiväkodista ja sairaalasta kertomassa odotuksista ja arvostuksista. Ryhmätyöskentelyn tuloksena nousi esille asioita, joihin voimme vielä kiinnittää erityistä huomiota.

20.2. Megatärskyillä 20.2.2018...

Jos Servican työpaikat kiinnostaa, niin Megatärskyiltäpä tietoa saa. Tänään me ollaan Kuopio-hallilla, huomenna Iisalmissa ja torstaina Varkaudessa.

23.2. Tänään 23.2.2018 Servicassa vietettiin ansiomerkkijuhla, jossa luovutettiin Tasavallan Presidentin 6.12.2017 myöntämät mitalit palveluohjaaja Leena Keinäselle, automaatioasentaja Pekka Hallikaiselle ja pääluottamusmies Reijo Räsäselle.

15.3. Pyttipannu on toive-ruoka, sitä tarjottiin tänään kouluissa. Ja hyvinhän se maistui.

10.4. Servica Oy: Into KYSillä 10.4.2018... Suomen ensimmäinen Taski Swingbot 2000

eli Into perehtyy tulevaan toimintaympäristöönsä KYSillä Maija Soinisen ohjauksessa.

8.5. Johtoryhmä oli tänään tiiviisti vastuullisuuden parissa.

1.6. Tulevan maakunnan valmistelu etenee tukipalvelujen osalta. Tänään saimme vieraaksemme Maakuntien Tilakeskus Oyn johtoa sekä Pohjois-Savon maakunnan tukipalvelut työryhmän.

1.6. Sakky palkitsi tänään Servican hyvästä kumppanuudesta liiketalouden ja hyvinvoinnin valmistujaisjuhlassa. Tästä on hyvä jatkaa yhteistyötä.



8.6. Onnea ammattitutkinnon suorittaneille! Salla Kurula, Niko Miettinen, Marja-Liisa Räsänen, Hanna Voutilainen, Virpi Voutilainen ja Yirga Mirete suorittivat laitoshuoltajan ammattitutkinnon ja valmistumista juhliittiin eilen Savon ammatti- ja aikuisopistolla.

11.6. Servican omistajat päättivät eilen liikelaitoskuntayhtymän yhtiöittämisestä. Lue lisää tiedotteesta: <https://www.servica.fi/.../Tiedote-Servican-yhtiöittäminen-12...>

14.6. Servica mukana SATOA goes WILD -ruokafestivaalin hengessä 15.6.

Lounas- ja henkilöstöravintoloissa WILLIÄ meininkiä lounasravintolahintaan: kevytkeittona nokkoskeittoa, salaattibuffassa erilaisia yrt-

tejä ja jälkiruokana marjas-moothie. Tarjolla maistiaisia – sirkkaleipää ja villiyrteistä valmistettua ketunleipä- ja suolaheinälevitettä!

19.6. Tässä potilas- ja sisäkuljetuksen vauhdikkaat kesätyöntekijät. Potilaskuljetuksessa ylitettiin 500 päiväkuljetuksen rajapyykki ja sitäpä sitten juhlistettiin mansikkakakulla, joka todellakin maistui.

12.7. Kesä maistuu mansikkalle! Tänään lounaalla ja päiväkotien välipalalla tarjolla läheltä poimitut marjatila Argillanderin mansikat, Siilinjärveltä.

13.8. Koulut alkavat. Säpinää on ollut varsinkin Karttulas- sa, jossa koulu ja päiväkotit aloittavat uudessa ja hienossa koulussa.

Koulut alkoivat tänään ja niin myös alkaa ylijäämäuon myynti:

- Hatsalan koululla klo 12.30 – 13.00
- Juankosken koululla 12.15 – 12.45
- Jynkän koululla klo 12.15 – 12.45
- Kallaveden lukiolla klo 13.00 – 13.30
- Martti Ahtisaaren koululla klo 12.30 – 13.00
- Snellmanin koululla klo 12.00 – 12.30.

29.8. Tänään saimme kerätausta tietosuoja-asetuksesta ja käytännön toimenpiteistä. Kouluttajanaamme lakimies Saija Haapalehto Kuntaliitosta.



30.8. Tätä oli kovasti odotettu – koulujen toiveruokana tänään hampurilainen & lohkopaperunat :)

5.9. Tänä vuonna Hävikki- viikon teemana on yhteisöllisyys. Olemme mukana yhteistyössä Jätekuon, Savonian ja Kuopion kaupungin kanssa! Lue lisää: <https://www.servica.fi/ajankohtais- ta/havikkiviikko-2018/>

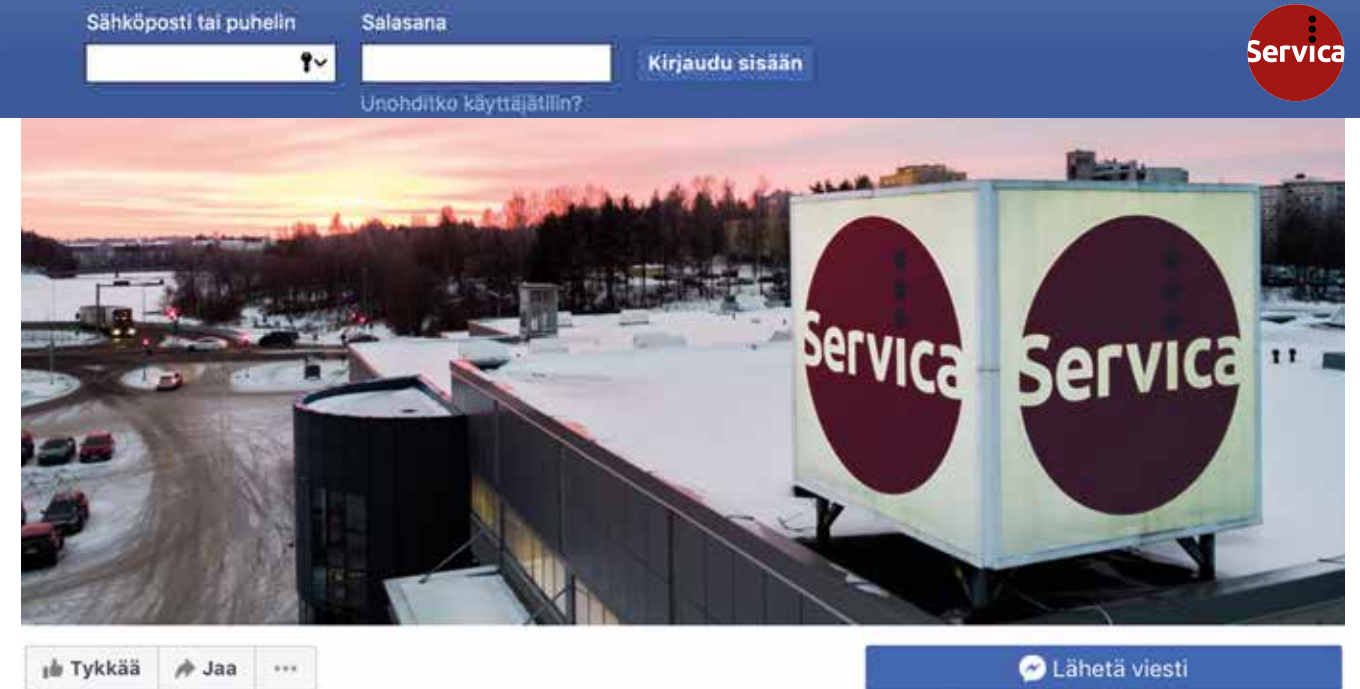
6.9. Unkarin kulttuuriviikon kunniaksi olemme saaneet maistella tällä viikolla unkarilaisia makuja Kuopion kouluissa, päiväkodeissa, hoivayksiköissä ja lounasravintoloissa.

Unkarin kulttuuri on näyt- täytynyt Kuopiossa monipuolisesti syksyn aikana, kun Kuopion ja Györin kaupungit ovat juhlistaneet 40-vuotista ystävyystään.



7.9. Osaamista löytyy tarvittaessa joka lähtöön – tänään syysjuhlassa lavalle nousi Servican oma bändi Poikkeustapaus. Juhlassa palkittiin vuoden asiakas- palvelija Päivi Liljavirta ja kunniainintojen saajat Erja Huuskonen, Ulla Pärnänen, Reijo Arola, Pirjo Hiltunen, Jukka Korhonen ja Anna-Mari Repo. Onnitte- lut palkituille ja kiitos huip- pubändille!

12.9. Auringonpaiste ja päi- vänsäde Päivi Liljavirta lou- nasravintola Kaarteesta on vuoden 2018 servicalainen asiakaspalvelija.



14.9. Suosittele servicalaisia PRO-gaala ehdokkaaksi 26.9. mennessä! PRO on vuosittain myönnettävä tunnustuspalkinto ravintola- ja ruokapalvelualan ammattilaisille. Jos kisaan ilmoitettu henkilö saa riittävästi suosittelevia, hänen mahdollisuutensa päästä finalistiksi paranevat. Servican keittiöiden ammattilaisia on ilmoitettu seuraaviin sarjoihin:

1. Ammattikeittiön kokki, Anna-Elina Römpötti Puijonsarven koululta
2. Ammattikeittiön päällikkö, Anja Jokinen keskuskeittiö Isosta-Bertasta
3. Kahvilan työntekijä, Päivi Liljavirta Kaarisairaalan lounasravintola Kaarteesta.

27.9. Tämä päivä jää historiankirjoihin. Tänään pidettiin Servica Oyn perustamiskokous, jossa omistajan edustajat Hannu Kananen ja Kari Janhonen allekirjoittivat perustamissopimuksen. Liikelaitoskuntayhtymän liiketoiminta ja henkilöstö siirtyvät Servica Oy:öön 1.1.2019.

10.10. Tänään juhliittiin Kuopion kouluissa maksutonta kouluruokaa, joka täyttää tänä vuonna 70 vuotta. Saimme kouluille vieraaksi oppilaiden vanhempia,



median edustajia ja kutsu- vieraita. Päivän lounaalla oli sitruunaista kalakastiketta, perunaa, punakaali-mustaherukkaraastetta ja kurkkua, joka maistui hyvin. Lounaan raaka-ainekustannukset olivat 0,98 € – tämän toteuttamiseen vaaditaan ammattitaitoa!

22.10. Servica Oyn hallitus kokoontui tänään ensimmäistä kertaa. Kokouksessa päätettiin mm. liiketoimintakaupasta, talous- ja kaup- pahintavelasta sekä KEVA:n ja AVAINTA ry:n jäsenyyden hakemisesta. Loppuvuoden aikana osakeyhtiön hallitus ja liikelaitoskuntayhtymän johtokunta kokoontuvat kuukausittain.

31.10. Tänään vieraanamme olivat JHL:n toimialajohtaja Teija Asara-Laakso ja alue- toimitsija Marja Karmala. Aamulla tutustuttiin ensin

Ison-Bertan tuotantoon ja sen jälkeen Servican toimintaan Leväsenttiellä. Vieraamme totesivat, että Servican henkilöstöllä on hyvät mahdollisuudet päästä mukaan toiminnan kehittämiseen. Kuvassa (vas.): Tuija Mäki, Mika Poimaa, Simo Heikkurinen, Kirsi Kokkonen, Teija Asara-Laaksonen, Päivi Ahonen, Reijo Räsänen, Kristiina Kotilainen ja Marja Karmala.



14.11. Servican yksiköihin on hankittu tablet-laitteita parantamaan tiedonkulkua organisaatiossa. Laitteiden luovutuksen yhteyteen on järjestetty käyttöönottokou- lutusta, jossa niiden käyttöä opiskeltiin innokkaasti.

4.12. Tänään pidimme Iso-Valkeisella esimiesfoorumin viestinnästä ja sosiaalisesta mediasta. Meille tuli kerto- maan näistä aiheista Vies- tintä-Pirita Piritta.

11.12. Eilen valmistui jo nel- jäs Servican moniosaajien ryhmä yhteistyökumppani Sakkyn toteuttamasta kou- lutuksesta. Koulutuksessa oli mukana 13 moniosaajaa, jotka saivat laitoshuollon tai ruokapalvelun osatutkinnon. Moniammatillinen osaami- nen on voimavara työnan- tajalle sekä työntekijälle itselleen, antaen valmiudet toimia vaihtelevissa ja moni- puolisisissa työtehtävissä. Asi- akkaalle osaaminen näkyy joustavana ja laadukkaana palveluna.

13.12. Kuntapäätäjäpäivä

19.12. Meillä oli tänään mel- kein joulu, kun maa peittyi uuteen valkoiseen lumeen ja perinteinen jouluateria tarjottiin Servican toimi- paikoissa. Näillä eväillä jaksetaankin sitten aattoa odotella.





TULOSLASKELMA

TULOSLASKELMA	Itä-Suomen huoltopalvelut liikelaitoskuntayhtymä 1.1.-31.12.2018		1.1.-31.12.2017	
Liikevaihto	87 916 886,61		83 381 417,56	
Valmistus omaan käyttöön	37 330,16			
Liiketoiminnan muut tuotot	251 399,94		245 273,68	
Muut tuet ja avustukset	347 456,90		253 746,43	
Materiaalit ja palvelut				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	-25 593 590,97		-23 278 774,09	
Varastojen lisäys(+) tai vähennys (-)	231 977,19		8 054,01	
Palvelujen ostot	-8 577 957,42	-33 939 571,20	-8 105 442,88	-31 376 162,96
Henkilöstökulut				
Palkat ja palkkiot	-34 646 721,90		-33 384 172,03	
Henkilösivukulut				
Eläkekulut	-6 054 691,90		-5 929 511,64	
Muut henkilösivukulut	-1 664 964,00	-42 366 377,80	-1 771 426,49	-41 085 110,16
Poistot ja arvonalentumiset				
Suunnitelman mukaiset poistot	-1 833 257,62	-1 833 257,62	-1 878 929,08	-1 878 929,08
Liiketoiminnan muut kulut				
Liiketoiminnan muut kulut	-6 123 929,81		-5 972 666,53	
Liikeylijäämä (-alijäämä)	4 289 937,18		3 567 568,94	
Rahoitustuotot ja -kulut				
Muut rahoitustuotot	11 004,30		72,90	
Muille maksetut korkokulut	-152 332,55		-210 735,55	
Muut rahoituskulut	-198 505,70	-339 833,95	-613,98	-211 276,63
Ylijäämä (alijäämä) ennen satunnaisia eriä	3 950 103,23		3 356 292,31	
Satunnaiset tuotot ja -kulut				
Satunnaiset tuotot	13 256 096,99		0,00	
Satunnaiset kulut	-831 157,28	12 424 939,71		0,00
Tilikauden ylijäämä (alijäämä)	16 375 042,94		3 356 292,31	

TASE

VASTAAVAA	31.12.2018		31.12.2017	
PYSYVÄT VASTAAVAT				
Aineettomat hyödykkeet				
Aineettomat oikeudet	0,00		204 973,75	
Muut pitkävaikutteiset menot	0,00		6 817 691,88	
Aineelliset hyödykkeet				
Koneet ja kalusto	0,00		3 681 354,58	
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	0,00		9 499,58	
Sijoitukset				
Osakkeet ja osuudet	0,00		46 146,80	
	0,00		10 759 666,59	
VAIHTUVAT VASTAAVAT				
Vaihto-omaisuus				
Aineet ja tarvikkeet	0,00		1 802 512,52	
Saamiset				
Lyhytaikaiset saamiset				
Myyntisaamiset				
Konsernisaamiset	0,00	5 159 797,64		
Muut myyntisaamiset	0,00	0,00	198 807,56	5 358 605,20
Muut saamiset				17 626,42
Siirtosaamiset				
Konserni siirtosaamiset	0,00		8 020,00	
Muut siirtosaamiset	0,00	0,00	308 114,77	316 134,77
Rahoitusarvopaperit				
Rahat ja pankkisaamiset			37 139,05	
Konsernipankkisaamiset			10 276 801,12	
	0,00		17 808 819,08	
VASTAAVAA YHTEENSÄ	0,00		28 568 485,67	
VASTATTAVAA				
OMA PÄÄOMA				
Peruspääoma	0,00		3 507 523,06	
Edellisten tilikausien ylijäämä (alijäämä)	0,00		-2 070 015,59	
Tilikauden ylijäämä (alijäämä)	0,00		3 356 292,31	
	0,00		4 793 799,78	
VIERAS PÄÄOMA				
Pitkäaikainen				
Lainat vakuutus- ja rah.lait.	0,00		9 286 669,00	
Lyhytaikainen				
Lainat vakuutus- ja rah.lait.	0,00		1 688 484,00	
Saadut ennakot	0,00		18 327,71	
Ostovelat				
Konserni ostovelat	0,00	483 700,81		
Muut ostovelat	0,00	0,00	2 118 421,73	2 602 122,54
Muut velat		0,00		1 991 231,58
Siirtovelat				
Konserni siirtovelat	0,00	2 032 313,94		
Muut siirtovelat	0,00	0,00	6 155 537,12	8 187 851,06
		0,00		14 488 016,89
VASTATTAVAA YHTEENSÄ	0,00		28 568 485,67	

RAHOITUSLASKELMA

RAHOITUSLASKELMA	31.12.2018	31.12.2017
Toiminnan rahavirta		
Liikelyijäämä (-alijäämä)	4 289 937	3 567 569
Poistot ja arvonalentumiset	1 833 258	1 878 929
Rahoitustuotot ja -kulut	-339 834	-211 277
Investointien rahavirta		
Investointimenot	-715 240	-472 837
Rahoitusosuudet investointimenoihin		
Pysyvien vastaavien hyödykkeiden luovutustulot	9 641 649	
Toiminnan ja investointien rahavirta	14 709 770	4 762 385
Rahoituksen rahavirta:		
Lainakannan muutokset		
Pitkäaikaisten lainojen vähennys	-9 286 669	-1 688 484
Lyhytaikaisten lainojen muutos	-1 688 484	
Oman pääoman muutokset	-8 743 903	-267 747
Vaihto-omaisuuden muutos	1 802 513	-8 054
Saamisten muutos muilta	5 692 366	-373 598
Korottomien velkojen muutos muilta	-12 799 533	1 765 899
Rahoituksen rahavirta	-25 023 710	-571 984
Rahavarojen muutos	-10 313 941	4 190 400
Rahavarojen muutos		
Rahavarat 31.12.	0	10 313 940
Rahavarat 01.01.	10 313 940	6 123 540
	-10 313 940	4 190 400

TASE

ennen liiketoimintakauppaa

VASTAAVAA	31.12.2018	31.12.2017
PYSYVÄT VASTAAVAT		
Aineettomat hyödykkeet		
Aineettomat oikeudet	216 975,44	204 973,75
Muut pitkävaikutteiset menot	5 880 705,72	6 817 691,88
Aineelliset hyödykkeet		
Koneet ja kalusto	3 497 821,13	3 681 354,58
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat		9 499,58
Sijoitukset		
Osakkeet ja osuudet	42 146,80	46 146,80
	9 637 649,09	10 759 666,59
VAIHTUVAT VASTAAVAT		
Vaihto-omaisuus		
Aineet ja tarvikkeet	2 034 489,71	1 802 512,52
Saamiset		
Lyhytaikaiset saamiset		
Myyntisaamiset		
Konsernisaamiset	6 619 716,94	5 159 797,64
Muut myyntisaamiset	190 474,32	198 807,56
Muut saamiset	15 744,12	17 626,42
Siirtosaamiset		
Konserni siirtosaamiset	46 492,04	8 020,00
Muut siirtosaamiset	329 969,53	308 114,77
		316 134,77
Rahoitusarvopaperit		
Rahat ja pankkisaamiset	27 402,80	37 139,05
Konsernipankkisaamiset	2 195 860,39	10 276 801,12
	11 460 149,85	17 808 819,08
VASTAAVAA YHTEENSÄ	21 097 798,94	28 568 485,67
VASTATTAVAA		
OMA PÄÄOMA		
Peruspääoma	3 507 523,06	3 507 523,06
Edellisten tilikausien ylijäämä (alijäämä)	1 286 276,72	-2 070 015,59
Tilikauden ylijäämä (alijäämä)	3 950 103,23	3 356 292,31
	8 743 903,01	4 793 799,78
VIERAS PÄÄOMA		
Pitkäaikainen		
Lainat vakuutus- ja rah.lait.		9 286 669,00
Lyhytaikainen		
Lainat vakuutus- ja rah.lait.		1 688 484,00
Saadut ennakot	16 198,93	18 327,71
Ostovelat		
Konserni ostovelat	335 795,13	483 700,81
Muut ostovelat	2 564 496,85	2 900 291,98
Muut velat	2 404 010,33	1 991 231,58
Siirtovelat		
Konserni siirtovelat	102 296,43	2 032 313,94
Muut siirtovelat	6 931 098,26	6 155 537,12
	12 353 895,93	14 488 016,89
VASTATTAVAA YHTEENSÄ	21 097 798,94	28 568 485,67
Taseen tunnusluvut		
Myyntisaamisten kiertoaika:	28,27	23,46
Ostovelkojen kiertoaika:	31,19	30,27
Omavaraisuusaste:	41,4 %	16,8 %
Quick ratio	0,76	1,10
Kassan riittävyys päivinä	7,29	38,83
Kokonaispääomantuotto %	16,5 %	13,2 %
Suhteellinen velkaantuneisuus %	14,1 %	28,5 %

TASE

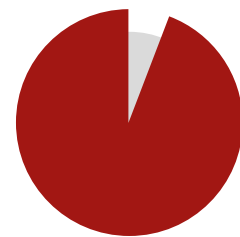
kaupan jälkeen

VASTAAVAA	31.12.2018	31.12.2017
PYSYVÄT VASTAAVAT		
Aineettomat hyödykkeet		
Aineettomat oikeudet		204 973,75
Muut pitkävaikutteiset menot		6 817 691,88
Aineelliset hyödykkeet		
Koneet ja kalusto		3 681 354,58
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat		9 499,58
Sijoitukset		
Osakkeet ja osuudet		46 146,80
	0,00	10 759 666,59
VAIHTUVAT VASTAAVAT		
Vaihto-omaisuus		
Aineet ja tarvikkeet		1 802 512,52
Saamiset		
Lyhytaikaiset saamiset		
Myyntisaamiset		
Konsernisaamiset		5 159 797,64
Muut myyntisaamiset		198 807,56
Muut saamiset	22 380 874,07	5 358 605,20
Siirtosaamiset		17 626,42
Konserni siirtosaamiset		8 020,00
Muut siirtosaamiset		308 114,77
		316 134,77
Rahoitusarvopaperit		
Rahat ja pankkisaamiset		37 139,05
Konsernipankkisaamiset		10 276 801,12
	22 380 874,07	17 808 819,08
VASTAAVAA YHTEENSÄ	22 380 874,07	28 568 485,67
VASTATTAVAA		
OMA PÄÄOMA		
Peruspääoma	3 507 523,06	3 507 523,06
Edellisten tilikausien ylijäämä (alijäämä)	1 286 276,72	-2 070 015,59
Tilikauden ylijäämä (alijäämä)	16 375 042,94	3 356 292,31
	21 168 842,72	4 793 799,78
VIERAS PÄÄOMA		
Pitkäaikainen		
Lainat vakuutus- ja rah.lait.		9 286 669,00
Lyhytaikainen		
Lainat vakuutus- ja rah.lait.		1 688 484,00
Saadut ennakot		18 327,71
Ostovelat		
Konserni ostovelat		483 700,81
Muut ostovelat		2 118 421,73
Muut velat	1 212 031,35	2 602 122,54
Siirtovelat		1 991 231,58
Konserni siirtovelat		2 032 313,94
Muut siirtovelat		6 155 537,12
	1 212 031,35	8 187 851,06
		14 488 016,89
VASTATTAVAA YHTEENSÄ	22 380 874,07	28 568 485,67

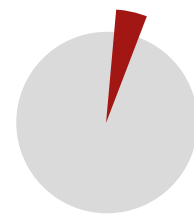
Servica numeroina 2018

HENKILÖSTÖRAKENNE

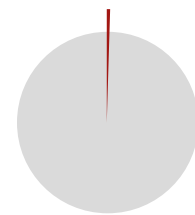
- vakinaisia n. 1 100 eli 86,5 %, määräaikaista n. 150 eli 13,1 % ja vuokratyövoimaa 0,4 %
- esimiehiä 60 eli 4,8 % koko henkilöstöstä, heistä 37 naista ja 23 miestä
- asiantuntijatehtävissä 9 eli 0,1 % henkilöstöstä, heistä 6 naista ja 3 miestä



Työntekijöitä 94,4%



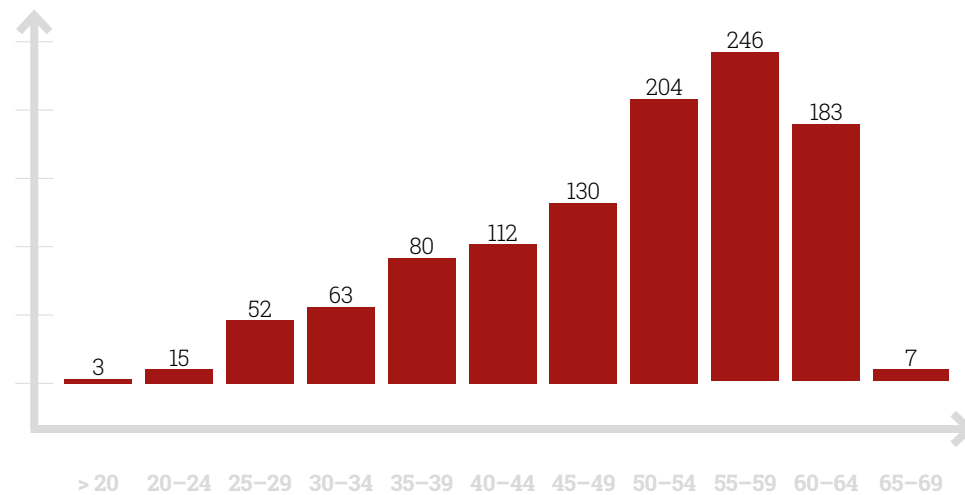
Esimiehiä 4,8%



Asiantuntijoita 0,1%

IKÄJAKAUMA

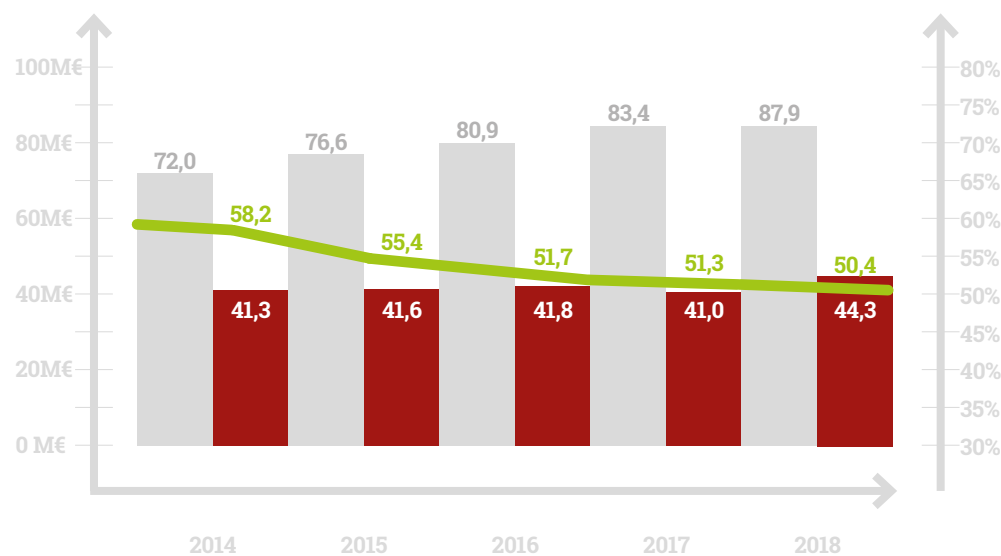
Vuonna 2018 Servican vakinaisen henkilöstön keski-ikä oli 49,3 vuotta eli 0,5 vuotta vähemmän edelliseen vuoteen verrattuna. Naisten keski-ikä oli 50,5 vuotta ja miesten 45,8 vuotta. Sukupuolten keski-ikä välinen ero kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna 0,9 vuotta, kun miesten keski-ikä laski vuoden ja naisten vain 0,1 vuotta. Vuonna 2018 vakinaisesta henkilöstöstä yli 50-vuotiaita oli 58 %, heidän osuutensa laski 2 % edelliseen vuoteen verrattuna.



LIKEVAIHDON JA HENKILÖSTÖMENOJEN KEHITYS

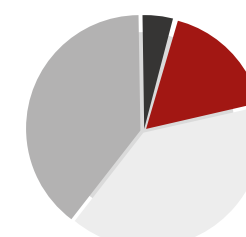
- Liikevaihto (M€)
- Henkilöstömenot (M€)
- Henkilöstömenot liikevaihdosta (%)

Henkilöstökulujen osuus (sisältäen vuokratyövoiman) liikevaihdosta oli 50,4 % vuonna 2018 (51,3 % v. 2017) eli 0,9 prosenttiyksikköä pienempi kuin vuonna 2017.



SUKUPUOLIJAKAUMA

Vuonna 2018 Servican henkilöstöstä oli naisia 930 eli 75 % ja miehiä 312 eli 25 %. Naisten osuus koko henkilöstömäärästä väheni 2 % edelliseen vuoteen verrattuna.



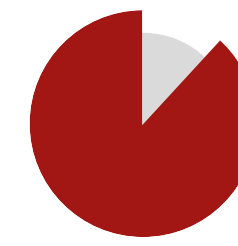
- Hallinto 2% (miehet 8, naiset 26)
 - Palvelualue 1 36% (miehet 31, naiset 428)
 - Palvelualue 2 39% (miehet 47, naiset 442)
 - Palvelualue 3 21% (miehet 226, naiset 34)
- Miehiä yht. 312 + naisia yht. 930 = kaikki yht. 1 242

EPASSIN KÄYTTÖKOhteet

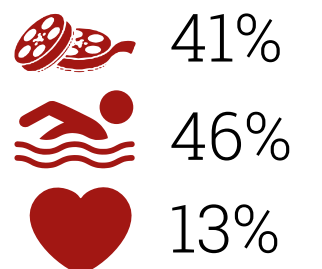
Servican henkilöstöllä on käytettävissään ePassilla 90 € sportti-, kulttuuri- tai hyvinvointipalvelujen hankintaan. Vuonna 2018 ePassin käyttöaste oli 86 %, nousua edelliseen vuoteen verrattuna oli 2 %.



Arvo 90 €/hlö



86% käyttää

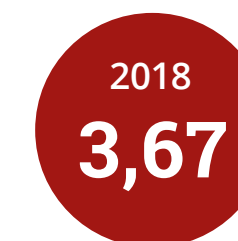


Käytettyjen ePassien arvo yhteensä

79 826,12 €

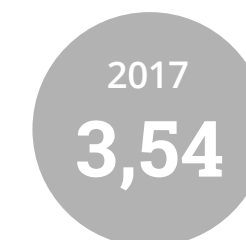
TYÖTYYTYVÄISYYS

Vuoden 2018 työhyvinvointikyselyn vastausprosentiksi muodostui 66, kun edellisenä vuonna se oli 69. Merkittävimmät muutokset edelliseen vuoteen verrattuna näkyivät esimiestoiminnan ja työnantajakuvan kehittämisenä. Ilmapiirin ja sujuvan arjen arvostus puolestaan laski.



TILAAJATYYTYVÄISYYS

Kaikkien palvelujen tilaajatytyväisyys parani koko Servica tasolla 3,5:stä 3,6:een. SHP asiakkuudessa positiivinen kehittyminen näkyi kaikissa palveluissa. Kuopion kaupungin palveluissa arviot pysyivät lähes viime vuoden tasolla.



ARVIOINTIASTEIKKO 1-5

Servica Oy hallitus

Kuka minä olen? Mottoni?

MERJA MIETTINEN

toimialajohtaja, professori

Johtaminen kaikissa muodoissaan on tullut hyvin tutuksi pitkän urani aikana. Omassa työssäni pidän merkittävänä ymmärtää asiakkaan tarpeita, toiveita ja arvioita. Se antaa työlle oikeutuksen ja perustan. Henkilökohtaisen elämäni keskiössä on perheeni ja muut läheiseni. Harrastukseni vaihtelevat tilanteen mukaan mökkeilystä taulujen maalaamiseen, korujen valmistukseen tai ruoanlaittoon. Lukeminenkaan ei ole minulle vierasta.

Mottoni: Helena Anhavan sanoin: Olla luja, pysyä pehmeänä. Siinä tavoitetta yhdelle elämälle.

RAIJA ISKANIUS

kotitalousopettaja ja yrittäjä

Asun Nilsiässä ja meillä on viisi jo aikuista lasta, jotka ovat lentäneet pesästä. Kahdeksan lastenlasta pitävät mumman menossa mukana. Seurakunta on ollut lapsesta asti minulle tärkeä ja lukioaikaan sain kokea henkilökohtaisen uskoontulon. Olen mukana seurakunnan vapaaehtois- ja luottamustehtävissä, harrastan marjanviljelyä ja metsänhoitoa, talvella suksittelen Tahkon suuntaan.

Mottoni: Raamattu rakkaaksi -evankeliumi kaikille.

KAISA RAATIKAINEN

Keiteleeltä, kunnallisneuvos, eläkkeellä oleva terveydenhoitaja

Minulla on pitkä kuntapäät-

täjän ura kotikuntani valtuustossa, josta useita kausia puheenjohtajana. Olen toiminut myös Suomen Kuntaliiton hallituksessa varajäsenenä yhden ja varsinaisena jäsenenä kaksi valtuustokautta. Perheeseeni kuuluu aviomies ja kolme aikuista lasta, sekä neljä lastenlasta. Harrastan kuorolaulua, liikuntaa eri muodoissa, toimin myös SPR:n Keiteleen osastossa.

Mottoni: Avoimin mielin tulevaa tekemään!

ANTERO RANTALA

vähittäiskaupan esimies

Olen vähittäiskaupan esimies Kuopiosta. Monipuolisista esimiestehtävistä minulla on kokemusta 12 vuoden ajalta. Itselleni tärkeitä teemoja ovat henkilöstöjohtaminen ja työhyvinvoinnin johtaminen, niiden kautta saavutetaan parhaat työntulokset. Asun avopuolisoni ja koiramme kanssa Kuopion Saaristokaupungissa.

Mottoni: Näe suuret linjat, tee pieniä asioita.

RIITTA SAVOLAINEN

eläkeläinen

Olen jo eläkkeelle päättänyt psykiatrian erikoissairaanhoitaja. Olen aina ollut kiinnostunut yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta ja toiminut erilaisissa kunnallisissa ja seurakunnan luottamustehtävissä lähes 40 vuotta. Vapaaehtoistyötä teen SPR:n henkisen tuen ryhmässä ja seurakunnan erilaisissa vapaaehtoistoimissa. Harrastan käsitöitä ja

jännityskirjojen lukemista. Liikunta on intohimoni, käveleminen ja jumppa ovat peruskauraa, mutta lavis, bailatino ja lavatanssit ovat suurinta herkkua.

Mottoni: Vihdoin on aikaa tehdä kaikki se työ, miltä työnteko vei ajan.

IRJA SOKKA

(Servica Oy:n hallituksen pj.), johtava asiantuntija (TtM)

Olen terveystieteiden maisteri Kuopiosta ja työskenteleen johtavana asiantuntijana Etelä-Savon ELY-keskuksessa. Työhöni kuuluu mm. maahanmuutto, työllisyys- ja yrittäjyysasiat sekä EU-rahoitteinen hanketyö. Olen myös poliitikko: Kuopion kaupungin valtuuston ja Pohjois-Savon liiton maakuntavaltuuston jäsen. Edustan Itä-Suomea Euroopan neuvoston kunta- ja aluehallintokongressissa.

Perheeseeni kuuluu avopuoliso, kolme aikuista lasta ja kolme lastenlasta. Harrastan kuvataidetta, liikuntaa, marjastusta ja mummoilua. Mottoni: Ennen kuin luovutat, yritä!

FRANCESCO "PACO" NUCCI

ravintola-alan yrittäjä

Muutin Suomeen 28 vuotta sitten Etelä-Italiasta, jossa kasvoin yrittäjäperheessä. Olen tuleva filosofian maisteri ja olen ollut aina kielten kanssa tekemisissä. Ruoanlaitto on aina ollut intohimoni.

Mottoni: Mikään ei ole helppoa, mikään ei ole mahdotonta!



Henkilöt kuvassa yläriivi vas.Francesco Nucci, Antero Rantala, Riitta Savolainen ja Raija Iskanius. Edessä vas. Merja Miettinen, Kaisa Raatikainen ja Irja Sokka.



TEKSTI: ANNA-LIISA PEKKARINEN

Henkilöstöpäällikkö Tuija Mäen mielestä esimiesvalmennus on iso satsaus, joka hyödyttää koko henkilöstöä.

Servicalainen tapa olla esimies kirkastuu valmennuksessa

- Vau mikä porukka tässä luokassa on. Teillä on lonkerot joka paikkaan tässä kaupungissa, oma lapsenikin syö teidän valmistamaanne ruokaa päiväkodissa, ihasteli kouluttaja Suvi Kohisevankoski Talentreeltä. Hän oli pitämässä helmikuun alussa Servican ensimmäiselle 20 hengen ryhmälle esimiesvalmennusta. Esimiestehtävissä on Servicassa noin 70 henkilöä.

Valmennus on osa Osaamisen kehittämisen -hanketta ja siihen osallistuvat kaikki esimiehet ja johto.

Pyrkimyksenä on yhtenäistää työtavoiltaan kaikkien palvelualueiden esimiestyö ja tehdä se kaikkia tasapuolisesti kohtelevaksi, sekä vahvistaa esimiesten työhyvinvointia ja osaamista.

Esimiesten työ tukee koko Servican työtä ja näin kaikki servicalaiset tulevat hyötymään valmennuksesta.

- Esimiehet ovat viestittäneet, että he kaipaavat työhönsä tukea. Pelkkä tiedonjako ei riitä, vaan esimiehet saavat koutsasta Servican tavaksi olla esimies, perustelee valmennuksen tarvetta henkilöstöpäällikkö **Tuija Mäki**.

Iso satsaus kertoo asian tärkeydestä. Neljästä modulista koostuva, vuoden kestävä valmennus sisältää neljä lähipäivää ja runsaasti verkkotehtäviä.

Sisältö on räätälöity soveltuvaksi juuri Servican tarpeisiin.

ESIMIEHILLÄ NYKYISIN ERILAISET HAASTEET

Nykyesimiehet eivät enää voi vain määrätä alaisiaan, vaan heiltä vaaditaan ihmisten johtamisen taitoa.

- Meillä se korostuu, koska myymme palveluja. Palvelua tuottavien on osattava olla ihmisten kanssa, Mäki sanoo.

Servica kilpailee työntekijöistä monien muiden kanssa. - Esimies on yrityksen prhenkilö, se hyvä kello, joka kauas kuuluu.

Nyt työelämään tuleva z-sukupolvi odottaa eri asioita kuin aiemmat x- ja y-sukupolvet. - Työn on joustettava paljon enemmän. Määräaikaiset työsuhteet sopivat tälle sukupolvelle. Siksi työntekijät vaihtuvat paljon, ja se luo painetta esimiehille.

Jotta esimies onnistuu työssään, hänellä pitää olla hyvät työvälineet. Haastetta voi tuoda se, että työtä hoidetaan entistä enemmän digitaalisin ja mobiiliratkaisuin, ja se edellyttää monien sovellusten käytön hallitsemista.

Organisaatiokulttuurin pitää mahdollistaa työhyvinvointi. Mäki toivoo, että vuosi valmentaisi esimiehiä luotamaan omiin esimieskykyihin ja kasvattaisi omanarvontuntoa ja rohkeutta olla esimies.

- Yksi arvoistammekin on rohkeus. Sen edellytyksenä on salliva ja kokeileva ilmapiiri, jotta uskallamme tuoda esille ja tehdä uusia asioita, kehittyä työssämme. Koko esimiesjoukon kehittymisen tueksi tarvitsemme myös aktiivisia alaisia: esimieskin haluaa ja tarvitsee sekä kiitettävää että rakentavaa palautetta.

EI MÄÄRÄTÄ VAAN MOTIVOIDAAN

Monipalveluiden alue-esimies **Kirsi Puharinen** vastaa laitoshuollon ja ruokapalveluiden toimivuudesta noin 20 työpisteessä Särkinie-messä, Haapaniemellä ja keskusta-alueella. Niihin lukeutuu päiväko-teja, kouluja, toimistoja, ja myös kaupungintalo ja -kirjasto. Hänellä on noin 30 työntekijää, sijaisia otetaan henkilöstövuokrauksen kautta.

Puharisen työpäivään kuuluu muun muassa asiakastapaamisia, suunnittelua, työvuorolistojen laatimista, aikataulutoteutumien tark-kailua, siivouksen laatukierroksia, opastusta ja neuvontaa. Oikeana kätenään hänellä on palveluohjaaja ja varahenkilö.

- Pidän esimiestyöstä kaikkine haasteineen. Nykyisin niistä isoimpia lienee sairauspoissaolot ja niihin sijaisten saanti. Oma miettimisensä on myös työajan mitoittamisessa sopivasti kutakin tehtävää ja työpistettä kohden.

Varsinkin nuoria on usein opetettava työelämän sääntöihin; töi-hin on tultava ajoissa, puhelinta ei näprätä, kuulokkeet korvilla ei töissä olla. Esimies ei kuitenkaan enää määrää, vaan pyrkii motivoi-maan työntekijän itsenäiseen työskentelyyn. Asiakkaan kanssa so-vitun palvelun pitää toteutua.

Noin 30 prosenttia Puharisen vakituisista työntekijöistä eläköityy lähivuosina, heidät tulisi saada pysymään työkyntoisena eläkeikään asti, ja löytää aikanaan heidän tilalleen uudet vakituiset työntekijät.

Myös esimiestyö itsessään on muuttunut vaativammaksi, koska esimiehen työhön kuuluu paljon toimistotöitä.



Jo ensimmäisestä valmennuspäivästä Puharinen sai eväitä työ-hönsä. - Aion heti ottaa käyttööni ratkaisukeskeisen johtamisen menetelmiä. Niiden avulla toivon voivani muuttaa joitakin työ-yhteisöni käytösmaalleja vaikuttamalla heidän ajatteluunsa.

TAVOITTEENA ROHKEUS JOHTAA MYÖS MUUTOSTA

Johtamisen taso määrittää aina yrityksen menestymisen, sanoo **Suvi Kohisevankoski**.

- Johtamisessa on siirrytty asia- ja auktoriteettijohtamisesta pehmeäm-pään johtamiseen. Esimiehen pitää olla kiinnostunut ihmisistä ja osata kulkea tuntosarvet herkinä.

Kohisevankoski teetätti esimerkiksi ryhmä-työn, jossa ryhmät määrittivät kirjallisesti tavoitetilansa vuoden päähän ja esittelivät ne toisilleen. Hyviä ideoita nousi: palave-reissa saatava hiljaisetkin äänet esille, kän-nyköiden käytön kieltö, tasainen puheen-vuorojen jakaminen, lukujen sisältämien faktojen aukaisu, päätösten toteuttajien kirjaaminen pöytäkirjaan sekä myös odot-tamaan jääneiden asioiden kirjaaminen.

Ryhmät ideoivat myös tapoja visualisoida johtamista, esimerkiksi to do-lista eli taulu, jossa tekemättömät, tekeillä olevat ja tehdyt työt esitetään post it -lappuja siirtelemällä.

Kohisevankoski näkee, että kun Servican koko esimies- ja johtoporras on käynyt läpi valmennuksen, syntyy esimiestyölle yhtei-nen polku ja tavat toimia. - Osallistujilla on Servican arvojen mukaista rohkeutta johtaa ihmisiä ja heillä on valmiutta myös muutos-johtamiseen. He näkevät oman työnsä vai-kutuksen liiketoimintaan ja kannattavuuteen.



FAKTALAATIKKO

Esimiesvalmennuksen osa-alueet

- | Ihmisten johtaminen ja oman ajan hallinta
- | Esimiestyö Servicassa
- | Liiketaloudellinen osaa-minen ja kannattavuuden johtaminen
- | Asiakas, laatu ja laatu-johtaminen



Taitopajat 2020 -kehityshankkeen kautta työtaitojen valmennukseen

OLEMME MUKANA Taitopaja 2020 -kehityshankkeessa (ESR), jonka tavoitteena on luoda työllistymiseen tarvittavia taitoja. Servica on sitoutunut ottamaan 14 henkilöä valmentamaan työhön eri palvelualueille. Kohderyhmänä ovat vähintään 12 kuukautta työttömänä olleet. Lisäksi mukaan voidaan ottaa työttömiä tai koulutuksesta valmistuvia nuoria, joiden työllistymis- tai koulutuspolku voidaan rakentaa työtaito- tai yrittäjyyspajan avulla. Servica on nimennyt omia työntekijöitään työpaikkaohjaajiksi, jotka osallistuvat työpaikkavalmentajakoulutukseen kevään 2019 aikana. Hankkeen päätoteuttaja on Kuopion kaupungin työllisyyspalvelu.

SERVICA TARJOAA VALMENNUSPAIKKOJA NÄISSÄ TEHTÄVISSÄ

- > Laitoshuoltaja / Harjulan sairaala ja KYS
- > Monipalvelutyöntekijä / Juankoski, Nilsä, Maaninka ja Karttula
- > Varastotyöntekijä / keskusvarasto
- > Kiinteistöhoitaja / KYS ja Juankoski

LISÄTIEDOT

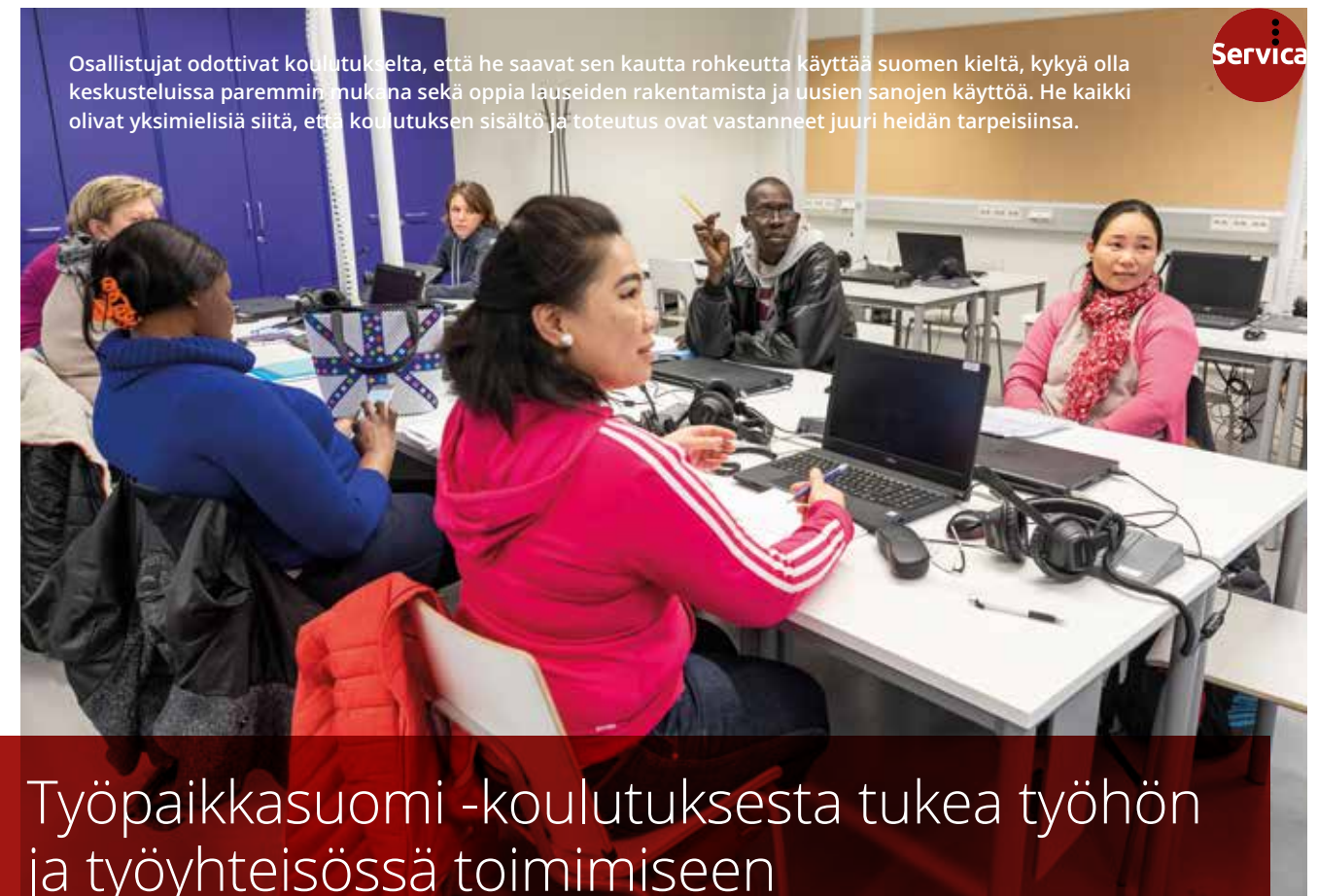
Henkilöstöpäällikkö Tuija Mäki
tuija.maki@servica.fi, p. 044 4260 003

Jos kiinnostuit valmennuksesta, ole yhteydessä:
Hankekoordinaattori Jari Parkkonen,
p. 044 718 3979, jari.parkkonen@kuopio.fi



Palveluohjaaja Leila Koistinen ja työnjohtaja Juha Reinikainen osallistuivat työpaikkavalmentajille tarkoitettuun iltapäivään. Molemmat totesivat, että uuden oppiminen on aina virkistävää ja heidän tavoitteenaan on saada valmennuksesta työkaluja arkityöhön. He haluavat oppia käsittelemään erilaisia ihmisiä ja tulla paremmiksi valmentajiksi. Heidän mielestään valmennuksella on yhteiskunnallista vaikutusta työllisyyteen ja Servicalle myös, koska tarvitsemme työvoimaa tulevaisuudessa.

- | Hanke toteutetaan 1.1.2019–30.6.2021.
- | Kyseessä on Etelä-Savon ELY-keskuksen osarahoittama Euroopan sosiaalirahaston (ESR) hanke.
- | Hankkeen osatoteuttajia ja rahoittajia ovat Kuopion kaupunki, Servica Oy, Niiralan Kulma Oy ja Tukeva -työvalmennussäätiö sr. Hanketta hallinnoi Kuopion kaupungin työllisyyspalvelu.



Osallistujat odottivat koulutukselta, että he saavat sen kautta rohkeutta käyttää suomen kieltä, kykyä olla keskusteluissa paremmin mukana sekä oppia lauseiden rakentamista ja uusien sanojen käyttöä. He kaikki olivat yksimielisiä siitä, että koulutuksen sisältö ja toteutus ovat vastanneet juuri heidän tarpeisiinsa.

Työpaikkasuomi -koulutuksesta tukea työhön ja työyhteisössä toimimiseen

SERVICAN JÄRJESTÄMÄN kielikoulutuksen tavoitteena on, että osallistujat pystyvät tekemään töitä suomen kielellä. Monissa työkohteissa on työ- ja toimintaohjeita, joita on osattava lukea, jotta työ sujuu ja sen tekeminen on laadukasta ja turvallista. Lisäksi sitoutuminen omaan työyhteisöön on helpompaa, kun pystyy osallistumaan työyhteisön keskusteluihin. Koulutukseen osallistuu kevään aikana kymmenen maahanmuuttajataustaista servicalaista.

Savonia-ammattikorkeakoulun kielikouluttaja **Anne Karuaho** kertoo, että koulutus on lähtenyt käyntiin hyvin. Kokonaisuus suunniteltiin tilaajan toiveiden ja opiskelijoiden lähtötason perusteella. Toiveena oli, että työntekijät pystyvät paremmin osallistumaan arkisiin keskusteluihin, esimerkiksi keskustelemaan potilaiden kanssa, kun he tekevät laitoshuoltajan töitä. Lähiopeustunteja on kerran viikossa keski- viikkoisin ja opintokertojen pituus on 90 minuuttia.

Kurssilla opiskellaan suomen kielen perusteita, ääntämistä, tervehdyksiä, fraaseja ja sanojen taivuttamista. Opiskelijoiden käytössä olevalla OneNote -verkkoalustalta löytyy muun muassa opetusmateriaalia, sanastoja ja kielioppia opiskelijoiden käyttöön. Pyrkimyksenä on, että kurssin sanasto on mahdollisimman pitkälle ammattisanastoa. Kurssilla tutustutaan myös selkokuutiin ja tekstin ymmärtämiseen. Kurssi etenee kieliopissa koko ajan eteenpäin ja tunneilla harjoitellaan monipuolisesti. – Kurssilaiset ovat olleet tyytyväisiä toteutukseen ja he opiskelevat suomen kieltä iloisella mielellä. Kurssilla on myös luvassa vierailuja museoon, kirjastoon, kahvilaan ja kauppaan, joissa kohtaamme arkisia kielenkäyttötilanteita. Kannustan kovasti opiskelijoita käyttämään suomen kieltä erilaisissa tilanteissa. Kun ryhmässä ilmenee kysymyksiä, vastaamiseen pitää paneutua huolella. Pienikokoisessa ryhmässä on helpompi huomioida tasapuolisesti ja yksilöllisesti jokainen koulutukseen osallistuja, toteaa Anne Karuaho.



MONIPALVELUTYÖNTEKIJÄN TEHTÄVÄNKUVA MUOTOUTUU ASIAKKAAN JA KOHTEEN MUKAISESTI

Servican pohjoisella ja eteläisellä monipalvelualueella työskentelee noin 90 moniosaaajaa, joiden tehtäviin kuuluu ruokapalvelua, laitoshuoltoa tai kiinteistönhoitoa oman toimialan lisäksi. Osalla heistä vaihtuu myös kohde työpäivän aikana.

SERVICAN MONIPALVELUT

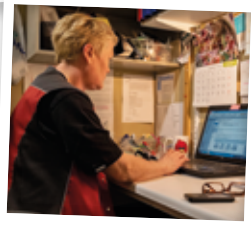
- | Palveluvalikoimaan kuuluvat ruoka-, puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen lisäksi keskusvarasto-, välinehuolto- ja materiaalien kuljetuspalveluja.
- | Palveluista rakennetaan yhdessä asiakkaan tarpeisiin sopivat palvelupaketit.
- | Monipalvelussa asiakkaalla on mahdollisuus keskittää kaikki tarvitsemansa tukipalvelut yhdelle ja samalle toimijalle.
- | Servica kouluttaa aktiivisesti henkilöstöään, jotta eri kohteiden yksilölliset toiveet voidaan ottaa joustavasti huomioon.

Monipalvelutyö on palvelua, jossa monipuolinen osaaminen korostuu. Monipalvelukohteissa työskenteleville järjestetään perus- ja täydennyskoulutusta työntekijän pohjakoulutuksesta sekä asiakastarpeesta riippuen. Servica on järjestänyt jo neljä moniosaaajakoulutusryhmää yhteistyössä Savon koulutuskuntayhtymän kanssa. Tulevaksi syksyksi on suunnitteilla jälleen uusi ryhmä, koska henkilöstöltä on tullut toiveita kouluttautumiseen ja uusia osajia tarvitaan mm. eläköityvien tilalle.

SOILA KESÄEN HUOLEHTII KAISLASTENLAHDEN KOULUN JA PÄIVÄKODIN ARJEN SUJUMISESTA

– Lisäjännityksen minun työhöni tuovat myrskytuulet, ukkoset ja runsaat lumisateet, koska ne tuovat täällä maaseudulla sähkökatkot mukaan kuvioihin. Kun tällainen tilanne on päällä, on kysyttävä apua naapurikoululta ja muutaman kerran olenkin pakannut ruoat autoon ja käynyt lämmittämässä ne naapurissa, jotta lapset saivat lämpimän aterian syödäkseen. Tarkvittaessa valaistus hoituu taskulampuilla, mutta lämmityksen suhteen ei olekaan paljon tehtävissä.

– Välillä tein Kaislastenlahdessa ja Rytlyn kouluilla pelkästään kiinteistönhoidon ja laitoshuollon tehtäviä, mutta palasin takaisin tähän ”kolmikantatyöhön” neljä vuotta sitten. Vaikka työ on välillä kuormittavaa ja haastavia tilanteita tulee eteen, niin ehkäpä juuri siksi olenkin viihtynyt niin hyvin näissä monipuolissa työtehtävissä jo yli 27 vuotta.



SOILAN TYÖPÄIVÄ KAISLASTENLAHDEN KOULULLA KLO 6.00 – 14.09

Piha-alueiden kunnossapitotyöt
Tekstiililuokan siivous
Päivähoidon ja terveydenhoitajan tilojen siivous
Keittiön loisteputken vaihtaminen
Päiväkodin ja esikoulun aamupalan ja välipalan valmistus
Iltapäiväkerhon välipalan valmistus
Aamupalan ja välipalan vienti päiväkodille
Sähköpostien tarkistus
Lämpötilojen ja ilmastoinnin seuranta
Puuttuvien tuotteiden täydennystä päiväkodille
Aamupala-astioiden laitto koneeseen
Lounassalaatin teko
Lounaan lämmitys
Ruoka- ja tuotetilausten tekeminen
Koulun ja päiväkodin ruokailun laittaminen
Lounasastioiden pesu
Huoltokirjan täyttö
Pelletti-öljylämmityksen hoitaminen
Ruokatilausten tarkistaminen
seuraavalle päivälle



Uusia Servicalaisia TIETOHALLINTOPÄÄLLIKKÖ TEEMU PESONEN

Aloitin Servican tietohallintopäällikkönä toukokuussa 2018. Ennen Servicalle tuloa työskentelin 8,5 vuotta Siilinjärven kunnan tietotekniikkapalveluissa monissa eri tehtävissä, joista viimeiset vuodet ICT-palvelupäällikkönä. Työurani aloitin ammatillisena opettajana datanomikoulutuksessa. Olen syntynyt ja asunut Kuopiossa lähes koko elämäni, lukuun ottamatta Mikkelissä vietettyjä insinööriopintovuosia. Myöhemmin olen täydentänyt osaamistani suorittamalla ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon. Tällä hetkellä asustelen Jynkänvuorella ja perheeseeni kuuluu vaimo sekä kaksi peruskouluikäistä tyttöä. Vapaa-ajalla en ole minkään yksittäisen lajin intohimoinen harrastaja, mutta talvisin käyn joitakin kertoja lumilautailemassa ja kesäisin pelaan muutaman kierroksen golfia. Muu vapaa-aikani kuluu perheen parissa sekä omakotitalon askareissa.

Ensimmäisen vuoden aikana olen päässyt perehtymään Servican monipuoliseen palvelutuotantoon ja todennut sen, että tietotekniikka on mukana Servican tuotantoprosesseissa miltei aina. Joiltakin osin digitalisaatio ottaa vielä ensiaskeleita, mutta osassa ollaan jo hyvinkin pitkällä. Vuoden aikana Servican tietohallinnossa olen tuottanut useita politiikkoja ja toimintaohjeita, joiden tarkoituksena on toimia meidän yhteisinä tietotekniikan pelisääntöinä. Lisäksi olen keskittynyt tarkistamaan ja täydentämään Servican tietojärjestelmäsalkkua sekä ICT-sopimuksia.

Vuoden 2019 näkyvin uudistus Servican tietotekniikassa tulee olemaan vanhojen työasemien uudistaminen, jonka jälkeen meillä kaikilla on käytössämme uusissa työasemissa Windows 10 ja Office 2016. Lisäksi kuluvan vuoden aikana on käynnissä useita tietojärjestelmäprojekteja, joista selvitysvaiheessa on jo työvuorosuunnittelu, työajanseuranta, asiakkuudenhallinta, kiinteistöpalvelujen tuotannonohjaus sekä kalustonhallinta. Vuonna 2020 meillä on edessä suuri tietotekninen uudistus, kun siirrymme hyödyntämään toimistosovelluksissa Office 365 -palveluja.

Servican tietohallinnon tärkein tehtävä on varmistaa, että tieto- ja viestintäteknikka tukee mahdollisimman hyvin Servican palvelutuotantoa sekä huolehtia oikea-aikaisista ja kustannustehokkaista ICT-hankinnoista. Tämän tavoitteen mukaisesti pyrin toimimaan myös tulevana vuosina.

Kiitokset kaikille työkavereille ja yhteistyökumppaneille ensimmäisestä vuodesta, tästä meidän on hyvä jatkaa yhteistyötä!

Uusia
Servicalaisia

CONTROLLER KAARLE VIENOLA

Olen 38-vuotias rempseä ja huumorintajuinen savolainen. Koulutukseltani olen kauppatieteiden maisteri. Aiempi työkokemukseni on pääasiassa taloushallinnon ja logistiikan tehtävistä. Servicaan tulin marraskuun 2018 alussa tilintarkastusyhteisö PricewaterhouseCoopers Oy:stä (PwC), jossa työskentelin pääasiassa tilintarkastustehtävissä. Opiskeluaikani työskentelin muun muassa tilitoimistossa, vuokratyöntekijänä rakennuksilla ja varastomiehenä Ingmanilla. Työkokemukseni on karttunut täysin osakeyhtiömaailmasta.

Tätä kirjoittaessani olen ollut servicalainen 4,5 kuukautta ja ylpeä siitä. Työtoverit ovat olleet huipputyyppejä ja työnkuvani on ollut erittäin antoisa, laaja ja haastava. Aloittaessani Servicalla pääsin heti dynaamiseen toimintaympäristöön ja työpanoksestani suurin osa meni yhtiöittämiseen liittyvissä asioissa. Olen ollut yhtenä tekijänä, kun olemme sekä päivittäneet että kehittäneet toimintamalliamme ja prosessejamme liikelaitoskuntayhtymästä osakeyhtiömaailmaan. Olen päässyt selvittämään arvonnäkökulmaa, tarkistamaan sopimustekstejä ja toimimaan talouspäällikön sijaisena sekä hyvin paljon muutakin. Aiemmasta kokemuksestani ja ajatuksistani uutena servicalaisena saan varmasti tuotua hyötyjä pelikentällemme.

Loppuvuodelle 2019 on jo paljon suunniteltuja työtehtäviä ja niitä näyttää tulevan koko ajan lisää. Kuitenkin yhtenä merkittävimmistä työtehtävistäni vuodelle 2019 tulee olemaan toimintolaskennan kehittäminen, jotta saamme toimintaamme läpinäkyvämmäksi sekä itsellemme että asiakkaillemme. Toimin tämän strategisen hankkeen projektipäällikkönä ja uskon vahvasti hankkeen onnistumiseen. Tähän tulemme pääsemään yhdessä tekemällä. Nuorena aktiivijääkiekkoilijana opin hyvän tiimipelaaajan säännöt ja sen, kuinka hyvä ryhmädynamiikka toimii ja kuinka erilaisten persoonien kanssa tullaan toimeen.

Perheeseeni kuuluu avopuoliso ja 3,5-vuotias tytär. Harrastuksiini kuuluvat hiihto, juoksu, uinti, kuntosalit ja pilates. Näitä lajeja harrastan säännöllisesti ja aina kun vain aika antaa myöten, koska urheilu toimii hyvänä vastapainona työlle. Voin hyvin sekä fyysisesti että henkisesti, kun nämä osa-alueet ovat keskenään tasapainossa. Mennään yhdessä eteenpäin ja pidetään itsestämme ja toisistamme huolta.



TONI KARVONEN ARVOSTAA MAHDOLLISUUTTA EDETÄ TYÖSSÄÄN



Toni Karvosesta on antoisaa päästä aina vaativampiin tehtäviin, kun osoittaa kykynsä ja motivaationsa. Ja onneksi eteneminen on Servicassa mahdollista.

MONIPALVELUJEN ALUE-ESIMIES Toni Karvonen, 31, aloitti uransa 18-vuotiaana Kuopion Aterialla. Kun Kuopion Ateria muuttui Servicaksi vuonna 2012, tuli hänestä servicalainen. Karvosen työaluetta on Päiväranta, Riistavesi ja Vehmersalmi.

Alalle hän tuli määrätietoisesti, mutta Servicaan kuljetti sattuma.

– Olin suorittamassa catering-alan tutkin-

toa Savon ammattiopistossa, kun kesken opintojen pääsin töihin ravintolaan, jossa työskentelin 1,5 vuotta koulun ohella iltaisin ja viikonloppuisin. Kun menin armeijaan, minut pistettiin tietysti soppamieheksi. Oli siinä hommaa, kun kymmenestä eri alojen ammattimiehestä loihti ruoanvalmistajia. Kuulin tutuiltani Kuopion Ateriasta, hain, ja pääsinkin sinne. Tein aluksi lyhyitä ruokapalvelutyöntekijän sijaisuuksia kouluilla ja päiväkodeissa. Vähitellen sijaisuudet pitenevät kuukausien mittaisiksi.

– Vakinaisen kokin työn sain Klassillisen lukion keittiöstä muutaman vuoden kuluttua. Kun "kakkosen" eli ravintolapäällikön tuuraajan paikka avautui ja minut valittiin siihen, aloin vastata myös operatiivisesta puolesta ja sain enemmän vastuuta. Parin vuoden kuluttua pääsin jo tekemään ravintolapäällikön sijaisuuksia Hatsalan koululla ja Klassikan lukiolla.

– Alue-esimieheksi minut nimitettiin vuonna 2015. Olen vastuussa alueeni budjetista ja henkilöstöhallinnosta, esimerkiksi työvuoro- ja lomasuunnittelusta ja sijaisten hankkimisesta. Työni on asiakaspinnassa olemista, neuvottelemista ja sopimista. Asiakkaitani ovat esimerkiksi rehtorit ja päiväkotien johtajat.

– Työni on erittäin antoisaa. Koska taustani on ruokapalveluista, perehdyin myös laitoshuollon asioihin kuten siivoukseen. No – kotona olen kuulemma siivousintoilija, joten olihan minulla siivouksen perusjutut hallussa, vaikka eihän niitä voi keskenään verrata.

– Työntekijöitä minulla on 35, tällä hetkellä lähes kaikki naisia, mutta mahtuu joukkoon yksi mieskin. Meillä on hyvä porukka, heihin voi luottaa ja he uskaltavat antaa palautetta.

Ikänsä täällä olleet eivät välttämättä huomaa työnantajan arvoa, mutta uudet servicalaiset huomaavat: Etuja on paljon verrattuna kilpailijoihimme, esimerkiksi firman hankkimat ja huollamat työvaatteet ja -kengät, ePassi ja hyvät lomat.

– Servicalla on huutava pula moniosaajista, siksi maksamme työajalla suoritettavan moniosaajakoulutuksen. Itse olen käynyt majoitus- ja ravitsemusalan esimiehen erikoisammattitutkinnon työn ohella muutama vuosi sitten. Nyt opiskelen työn ohessa Savonialla tradenomiksi, kohta on 3 vuotta takana. Tradenomien koulutus tukee hyvin nykyistä työtäni.

– On hieno homma päästä uralla eteenpäin, omaan polkuunsa pystyy vaikuttamaan aktiivisuudellaan. Ja jos henkilö ei terveyssyistä voi jatkaa työssään, hänelle voidaan etsiä Servican sisältä vaihtoehtoja. Se on mahdollisuus, ei uhka.

– Alue-esimiehenä työni on kehittämistä. Työtä on paljon ja pitää osata priorisoida. Se on myös henkisesti kuormittavaa, koska tehtävään kuuluu olla henkilöstön ja johdon välikädessä. Vaikka olen peruspositiivinen, on minulla huonotkin hetkeni. Onneksi voin käydä asioita läpi työparini tai kollegoiden kanssa.

– Minusta Servica on hyvä työnantaja ja kykynsä osoittamalla pääsee uralla eteenpäin. Ilahdutti, kun minulle tarjottiin osa- ja määräaikaisen projektipäällikön työtä henkilöstöjärjestelmien uudistushankkeessa yhdeksi päiväksi viikossa nykyisen työni ohella.

AMMATINVAIHTO VIRKISTÄÄ

OLIN OLLUT 30 vuotta töissä pesulassa, kun huomasi lehdestä ilmoituksen laitoshuoltajan koulutuksesta iltakoulutuksena. Innostuin siitä kovasti ja suoritin tutkinnon työn ohessa nopealla aikataululla noin vuodessa. Pesulan toiminta oli ollut hiipumassa jo pidemmän aikaa ja kun siellä tuli viimeiset lomautukset, minulla oli uusi ammatti suoritettuna ja olin valmis lähtemään kohti uusia haasteita.

Hain Kuntarekryn kautta laitoshuoltajan töihin Servicaan ja pääsin vuonna 2011 ensin Pölläkan päiväkotiin ja sieltä Minnan

JASMINE TIKKANEN HANKKII OPISKELURAHOJA SERVICALLA



JASMINE TIKKANEN, 23, työskentelee laitoshuoltajan sijaisuuksissa KYSillä. Hän aloitti Servicalla kesätyöntekijänä vuonna 2014, ja sen jälkeen on pidempää ja lyhyempää sijaisuutta riittänyt.

Tikkanen opiskelee Itä-Suomen yliopistossa neljättä vuotta ja valmistuu saksan ja venäjän kielen opettajaksi. Tällä hetkellä hän on laitoshuoltajan sijaisena sydänosastolla. Työhön kuuluu muun muassa potilashuoneiden, wc-tilojen ja kylpyhuoneiden sekä toimistojen siivousta, vuodehuoltoa, ruoanjakoa ja erilaisten tilausten tekoa. Työ on kaksivuorotyötä.

– Kirjoittuani ylioppilaaksi muutin omileni ja tarvitsin rahaa vuokranmaksuun. Ystäväni oli Servicassa laitoshuoltajana ja vinkkasi minua esimiehelleen. Pääsin ensin aluksi kahdeksi viikoksi sijaisen sijaiseksi. Sitten olin viikon vapaalla ja tarjottiin taas lisää vuoroja, ja vähitellen sopparit jatkuivat muutamasta päivästä muutamaan viikkoon. Niin meni koko vuosi KYSillä, kunnes aloitin opinnot Joensuussa.

– Tiedän monta muuta ikäpolveni edustajaa, jotka myös ovat pitäneet välivuotta Servican töissä. Täällä työtä saa tehdä joustavasti ja kouluttamattomalle opiskelijalle palkka on erittäin hyvä, koska illoista ja viikonlopuista saa lisät. Olin viime syksynä lähes jok'ikinen viikonloppu töissä, koska tarvitsin opintoihini ja matkusteluun rahaa. Ilmoitin vain Tuulalle, esimiehelleni, että voisin tulla 3–4 päiväksi. Viime kesänäkin sain kuukauden reissupaikan, vaikka olin "virallinen" kesäsijainen.

– Servicassa sijaisia tarvitaan kipeästi. Tunnenkin itseni tärkeäksi ja vaikuttavaksi, koska työpanostani arvostetaan. Tuula on kiitollinen siitä, että olen pystynyt tekemään ekstravuoroja. Ja jos käyn auttamassa toisella osastolla, kiitetään monta kertaa. Se tuntuu hyvälle, on kiva kuulla, että on ahkera ja muutakin positiivista.

Jasmine Tikkanen on opettajaopintojensa ohessa laitoshuoltajana KYSillä ja arvostaa Servican joustavuutta. – Työtä on ollut tarjolla aina, kun olen sitä tarvinnut. On tuntunut hyvältä, kun minua työntekijänä on arvostettu ja työpanostani kiitetty.

– Koko ajan olen työskennellyt KYSillä. Viihdyn sairaalaympäristössä. Olen ollut muuallakin töissä, mutta tuntuu, että Servicassa minut otettiin paremmin vastaan, otettiin osaksi porukkaa. Työtä osastoilla tehdään pareittain ja välillä yksinkin.

– Laitoshuoltajan työ on fyysistä ja tuo mukavasti tasapainoa ja vaihtelua opiskelijan elämääni, ei tarvitse istua aina koulunpenkillä. Rehellisesti sanottuna fuksivuonna mietin, jatkaisinko mieluummin Servicassa oppisopimuksella laitoshuoltajaksi, kun tuntuu, että pää hajoo akateemisessa maailmassa. Tiedän, että monet ovat tulleet töihin Servicaan ja sitten lähteneet oppisopimuksella kouluttautumaan alan ammattilaisiksi. Halusin kuitenkin haastaa itseäni ja suorittaa tutkinnon.

– Toisille sopii paremmin fyysinen työ, toisille henkinen. Sairaalan laitoshuoltajan työ sopii erityisesti niille, joille tuottaa mielihyvää siisteys, tarkka hygienia ja aseptiikan noudattaminen. Hyvää minusta tässä työssä on se, että kun suljen työpaikan oven, työ jää taakse. Sitä ei tarvitse enää kotona miettiä.

– Ennen Servicaa olen tehnyt rakennus- ja porrassiivousta, mutta voin ehdottomasti sanoa, että viihdyn täällä paljon paremmin. Laitoshuoltajan työ ei ole pelkkää siivoamista, vaan myös kanssakäymistä muiden kanssa. Auttelen potilaita pienissä askareissa. Haen vaikka vettä tai jotain jääkaapista tai sukkaa paremmin jalkaan. En olisi uskonut, että laitoshuoltaja on niinkin paljon potilaiden kanssa tekemisissä.

– Ensi vuonna lähdän vaihtoon Moskovaan ja Saksaan. Kun valmistun parin kolmen vuoden päästä, haluan lähteä ulkomaille töihin. Vietnam kiinnostaisi, koska siellä on ystäväni opettajana. Olen kiitollinen Servicalle, että se on tarjonnut minulle mukavan työn niin moniksi vuosiksi.

kiitosta hyvästä työstä. Yhteistyö toimii täällä erittäin hyvin hoitohenkilöstön kanssa.

En ole enää hakeutumassa tai kouluttautumassa uusiin tehtäviin, koska täällä on hyvä olla ja Servica on turvallinen työnantaja. Eläkeikäänkään minulla ei ole enää niin kauan.

Tämä työ ei häviä minnekään ja jatkuvasti on tarvetta työntekijöille. Meillä Servicassa on myös se hyvä puoli, että täällä pystyy vaihtamaan kohdetta. Suosittelen lämpimästi ammatinvaihtoa ja kouluttautumista uusiin tehtäviin, jos on kauan tehnyt samaa työtä ja kaipaa muutosta. Tässä on yksi hyvä vaihtoehto!

Vastuullisuus Servicassa

JÄTEKUORMAN VÄHENTÄMINEN

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

Servica on mukana KierRe-hankkeessa (Kiertotalouden ja resurssiviisauden toteuttaminen Pohjois-Savossa), jonka tavoitteena on edistää jätteenkäyttöä, hiilineutraaliutta ja kestävää kulutuksen tasoa vuoteen 2050 mennessä.

OLEMME KIINNOSTUNEITA oppilaiden lautasilta syntyneen hävikin eli lautashävikin sekä tarjoilu- ja varastohävikin määrästä.

Valtakunnallista ruokahävikin teemaviikkoa vietettiin syyskuussa 2018. Hävikkiweekolla Servica, Jätekuukko, Kuopion kaupunki ja Savonia-ammattikorkeakoulu järjestivät yhteistyössä koulukampanjan 5-6. luokkalaisten kertoen hävikin synnystä ja sen torjumiskeinoista. Aihe oli näkyvästi esillä sosiaalisessa mediassa ja lisäksi tiedotimme Hävikkiweekista kouluissa ja Servican lounasravintoloissa. Teemaviikolta jäi kouluille käyttöön hyviä käytäntöjä, esimerkiksi ruokasalin seinällä oleva hävikkimittari. Se kertoo oppilaille päivittäin, kuinka paljon biojätettä on syntynyt.

Olemme myös viikoittain seuranneet ruokahävikin syntymistä koulujen keittiöissä ja kirjanneet toteutuneita määriä seurantataulukoihin. Vuonna 2018 ruokahävikkiä oli kirjattu vaihtelevalla menestyksellä kohteesta riippuen eikä kokonaistuloksen kertominen anna luotettavaa tietoa hävikin määrästä.



✦ Servica teki ensimmäisen vastuullisuusraporttinsa vuodelta 2018. Käy tutustumassa, miten vastuullisuus toteutui meillä: www.servica.fi/yritys

Joskus ruoan määrää on vaikea ennakoon arvioida ja sitä saattaa jäädä yli kouluruokailun jälkeen. Koulujen ylijäämäruuan joutumista biojätteeseen vähennettiin myymällä sitä annoksina tai mukaan ostettuna rasiaan. Annoksina myytävän ylijäämäruuan myyntipaikat lisääntyivät kahdella vuonna 2018 ja koulujen ylijäämäruokaa myydään koulupäivinä jo yhteensä kahdeksalla koululla. Myös kouluilta ja päiväkodeilta mukaan ostetun ylijäämäruoan myynti lisääntyi.

MUITA TOIMENPITEITÄ VUONNA 2018

- | Keskusvarastolle hankittiin toimintaan paremmin soveltuvat muovi- ja pahvipaalaimet, jotta kierrätysastetta saatiin nostettua.
- | Kiinteistöpalveluissa kiinnitimme huomiota rakennusmateriaalien tilaamiseen; tarvikkeita tilataan tarkkojen



- laskelmien perusteella, jotta ei turhaan osteta ylimääräistä materiaalia
- | Lounasravintoloiden kahvituksissa käytimme ensisijaisesti vain posliinastioiden kertakäyttöastoiden sijaan.



JORMA käy Hatsalassa epäsäännöllisesti, noin kaksi kertaa viikossa. – Ruokailu on myös sosiaalinen tapahtuma. Sosiaalisuuden lisäksi poikamies saa syödä täällä edullisesti, monipuolisesti ja terveellisesti. Palvelu toimii hyvin ja hinta-laatusuhde on hyvä.



PEKKA, RISTO JA AULIS käyvät yhdessä syömässä Hatsalassa joka arkipäivä, jos ruokaa on jäänyt. Heidän mielestään ruokailussa on merkittävintä sosiaalisuus sekä ehdottomasti monipuolinen ruoka ja loistava hinta. – Olemme todella tyytyväisiä, meillä on joulu joka päivä: ruoka on hyvää ja henkilökunta on mukavaa.



MIRJA JA SYLVI pyrkivät tulemaan joka päivä Hatsalaan. – Yksin me tulemme, mutta täällä aina kohdataan. Ja täällähän me olemme myös tutustuneet toisiimme. Ruokailussa on hyvää salaattia ja se, että saa monipuolisen aterian, mitä ei yksin ollessa tulisi tehtyä joka päivä. Ruokailun sosiaalinen puoli on myös yksin eläville tärkeää. Erikoispalvelua on jo se, että pääsemme sisälle odottamaan, sitä ei ole kaikissa paikoissa. Ruuan edullisuus on myös plussaa.

Koulujen ylijäämäruokaa myydään koulupäivinä Hatsalan, Juankosken, Jynkän, Martti Ahtisaaren, Pirtin, Pyörön, Snellmanin ja Särkiniemen kouluilla sekä Kallaveden lukiolla.

Ruoka-annos voi sisältää koko pääruokakokonaisuuden tai vain osia siitä, riippuen ylijäämästä sekä lisäksi ruokajuoman, leivän ja levitteen. Annoksen hinta on 1,50 € ja se tulee nauttia paikan päällä.



» Kuvassa (vas.): Leena Koistinen, Mervi Kinnunen ja Marjut Reinikainen. Juhlatilaisuus järjestettiin perjantaina 1.3.2019 Isossa-Severissä.

Kunniamerkit servicalaisille

Tasavallan presidentti myönsi itsenäisyyspäivän kunniamerkit kolmelle Servican työntekijälle:

ALUE-ESIMIES MERVI KINNUNEN

Suomen Valkoisen Ruusun ritarikunnan 1. luokan mitali kultaristein

HALLINTOSIHTTEERI LEENA KOISTINEN

Suomen Valkoisen Ruusun ritarikunnan 1. luokan mitali

LAITOSHUOLTAJA MARJUT REINIKAINEN

Suomen Valkoisen Ruusun ritarikunnan mitali



Raikas kakku & virkistävä raparperijuoma

...maistuvat niin kevätjuhliissa kuin piknikillä kesäisenä päivänä.

Poimi tästä Servican ammattilaisten helpot ohjeet:

SITRUUNAINEN KAKKU (16 hengelle)

300 g digestiivikeksejä
50 g margariinia tai voita
4,5 dl vispikermää
400 g mango-appelsiini-limehilloa
(vaihtoehtoisesti lemon curd -sitruunatahnaa)
¾ dl limemehua
1,5 dl sokeria
1 tl vaniljasokeria
4 tl liivatejauhetta (1tl vastaa 1 liivatelehteä)

Hienonna digestiivikeksit ja lisää joukkoon sulatettu rasva. Laita leivinpaperi irtopohjavuoan (halkaisija 24 cm) pohjalle ja painele keksimuru vuoan pohjalle. Nosta kylmään siksi aikaa kun valmistat täytteen.

Vaahdota kerma. Sekoita täytteen muut aineet kerman joukkoon. Liota liivate kylmässä vedessä noin viisi minuuttia. Kuumenna limemehu. Purista liivateista vesi pois ja liota liivate kuumennetun limemehun joukkoon. Lisää liivate nauhamaisena muun täytteen joukkoon. Kaada täyte keksimurun pohjan päälle ja laita jääkaappiin hyytymään vähintään neljäksi tunniksi. Koristele haluamallasi tavalla, esimerkiksi kermapursotuksella tai lime-/sitrusviipaleilla.



RAPARPERIJUOMA (1 l)

300 g raparperia
1 tl sitruunamehua
1 tl sitruunahappoa
1,5 dl sokeria
8 dl vettä
10 g kanelitankoa

Leikkaa huuhdotut raparperin varret pieniksi paloiksi. Laita raparperit ja sitruunamehu kuumuutta kestäväään astiaan. Lisää joukkoon sokeri, sitruunahappo ja kanelitangot. Kiehauta vesi ja kaada se raaka-aineiden joukkoon. Sekoita ja anna maustua huoneenlämmössä vuorokauden ajan. Siivilöi juoma ja pullota.

Juoma säilyy noin yhden viikon viileässä säilytettynä.

*Tarjoilu-
vinkki!*

Voit laimentaa juomaa sitruunan makuisella kivennäisvedellä.





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