

Itä-Suomen huoltopalvelut liikelaitoskuntayhtymä (Servica)

Tehtävä: Tukipalvelujen tuottaminen Kuopion kaupungille ja P-S Sairaanhoidopiirille

Kaupungin omistus: 51 %

Arviointikriteeri	Mittari	Tavoite 2018
Toiminnalliset tavoitteet		
Tuotetaan palvelut palvelukuvausten mukaisesti	Asiakastyytyväisyys	Paranee vuodesta 2017
Henkilöstön sairas- ja tapaturmapoissaolot vähenevät	Poissaolo %	2 poissaolopäivää / hlö pienempi kuin vuonna 2017
Palveluiden määrää sopeutuu asiakasvolyymeihin	Liikevaihto / henkilöstökustannukset	Henkilöstökustannukset/liikevaihtoon 51,5 %
Laatukäytäntöjen kehittäminen	Sopimuslaadun toteutuminen	Palvelujen laatu poikkeamien väheneminen
Taloudelliset tavoitteet		
Kannattavuus	Toimintakate	Toimintakate on vähintään 7 % liikevaihdosta
Hinnoittelu	Omistajien palveluhinnat	Omistajille tuotettavien tukipalveluiden tuote- ja palvelukohtaiset hinnat eivät nouse vuoteen 2017 nähden.
Tuottavuus	Tuotettujen suoritteiden määrä/ tehdyt henkilötyövuodet	Parannus v. 2017 verrattuna 2,0 %