



§ 158

Oikaisuvaatimus suun terveydenhuollon asiakaspalvelukeskuksen henkilökunnan palveluhankinta

HEL 2021-007074 T 02 08 02 00

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti hylätä Spider Med Oy:n oikaisuvaatimuksen koskien sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtajan päätöstä 16.7.2021 § 130 suun terveydenhuollon asiakaspalvelukeskuksen henkilökunnan palveluhankinnasta.

Oikaisuvaatimuksen tueksi ei ole esitetty sellaisia perusteita, joiden vuoksi se tulisi hyväksyä.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Eeva Rantala, hankinta-asiantuntija, puhelin: 310 42539
eeva.rantala(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Liite 1_ Oikaisuvaatimus 21.7.2021 – ei julkinen
- 2 Liite 1_Henkilötiedot suojattu_Oikaisuvaatimus 21.7.2021

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, hankinta-oikaisupäätös

Otteet

Ote

Tarjoaja

Suun terveydenhuolto
Hankintapalvelut

Otteen liitteet

Esitysteksti
Muutoksenhakukielto, hankinta-oikaisupäätös
Liite 1
Liite 2
Esitysteksti
Esitysteksti

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut



Taustaa

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja on tehnyt hankinnasta päätöksen 16.7.2021 § 130.

Spider Med Oy:n tarjous hylättiin puutteelliseksi katsotun johtamis- ja laadunvarmistusjärjestelmän kuvauksen vuoksi.

Oikaisuvaatimus

Spider Med Oy on tehnyt oikaisuvaatimuksen hankintapäätökseen 21.7.2021 (liite 1). Oikaisuvaatimuksessaan Spider Med Oy vaatii oikaisemaan hankintapäätöstä ja hyväksymään Spider Med Oy:n tarjouksen.

Oikaisuvaatimuksen perustelussaan Spider Med Oy toteaa, että tarjoukseen liitetty johtamis- ja laadunvarmistusjärjestelmän kuvaus vastaa esitettyihin vaatimuksiin edellä mainitun kuvauksen osalta eikä tarjouspyynnössä ole esitetty vaatimusta dokumentaation laajuudesta. Lisäksi Spider Med Oy katsoo muun muassa, että yleisellä tasolla kuvattu järjestelmän kuvaus on riittävä ja että hylkääminen on tehty puhtaasti subjektiivisin perustein.

Hankintayksikön perustelut oikaisuvaatimuksen hylkäämiselle

Tarjosten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkastaminen ja arviointi tehtiin suun terveydenhuollon johtavan ylihammaslääkärin ja ylihoitajan työryhmässä. Työryhmä arvioi vaatimusten mukaisuuden täyttymisen tarkasti huomioden tarjouspyynnön ja sen liitteiden vaatimukset ja ottaen huomioon hankittava palvelu ja siihen tarjoajien toimittamat, vaaditut dokumentit.

Tarjouspyynnössä oli vaadittuna, että tarjoajalla tuli olla johtamis- ja laadunvarmistusjärjestelmä, joka sisältää asiakaspalaute-, rekrytointi- ja perehdytysjärjestelmän. Tarjoajan tuli liittää tarjoukseensa nimenomaan hankittavaan palveluun liittyvä kuvaus tarjoajan johtamis- ja laadunvarmistusjärjestelmästä.

Spider Med Oy:n johtamis- ja laadunvarmistusjärjestelmän kuvaus oli kuvattuna yleisellä tasolla siten, että kuvauksessa oli esimerkiksi kerrottuna, kuinka tarjoaja hoitaa yleensä erilaisia palveluntuotantoon liittyviä tilanteita ja millaisia vaatimuksia tarjoaja asettaa toimittamilleen suun terveydenhuollon ammattihenkilöille. Dokumentti ei kuitenkaan sisältänyt vaadittua, tarjottuun palveluun liittyvää yksityiskohtaisempaa kuvausta tarjoajan johtamis- ja laadunvarmistusjärjestelmän toiminnasta. Tarjoaja oli maininnut rekrytointi- ja laadunvarmistuksen kuvaukses-



17.08.2021

saan, että ”tarkempi laadunvarmistusjärjestelmän kuvaus voidaan tarvittaessa toimittaa, mikäli hankinta etenee siihen pisteeseen”.

Edellä mainituista seikoista johtuen Spider Med Oy:n tarjouksen kuvaus on katsottu puutteelliseksi. Tarjoajan tarjoukseensa lataama kuvaus ei vastannut vaadittua, hankittavaan palveluun liittyvää kuvausta.

Yhteenveto

Hankintayksikkö ja suun terveydenhuolto ovat tutustunut Spider Med Oy:n esittämään oikaisuvaatimuksen. Hankintayksikkö toteaa, että oikaisuvaatimus on perusteeton, eikä perusteita terveys- ja päihdepalvelujen johtajan päätöksen 16.7.2021 § 130 muuttamiseen ole.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Eeva Rantala, hankinta-asiantuntija, puhelin: 310 42539
eeva.rantala(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Liite 1_ Oikaisuvaatimus 21.7.2021 – ei julkinen
- 2 Liite 1_Henkilötiedot suojattu_Oikaisuvaatimus 21.7.2021

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, hankinta-oikaisupäätös

Otteet

Ote

Tarjoaja

Suun terveydenhuolto
Hankintapalvelut

Otteen liitteet

Esitysteksti
Muutoksenhakukielto, hankinta-oikaisupäätös
Liite 1
Liite 2
Esitysteksti
Esitysteksti

Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveystoimiala Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja 16.07.2021
§ 130

HEL 2021-007074 T 02 08 02 00

Postiosoite

PL 6000
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
sosiaalijaterveys@hel.fi

Käyntiosoite

Toinen linja 4 A
Helsinki 53
www.hel.fi/sote

Puhelin

+358 9 310 5015

Faksi

+358 9 310 42504

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

F11880001200052430

Alv.nro

FI02012566



Päätös

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja päätti hyväksyä Terveystalo Julkiset Palvelut Oy:n tarjouksen suun terveydenhuollon asiakaspalvelukeskuksen henkilökunnan palveluhankinnassa.

Lisäksi sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja päätti hylätä Kotihammas Oy:n ja Spider Med Oy:n tarjoukset.

Hankinnan sitoumukseton, arvioitu kokonaisarvo on noin 920 000 euroa (alv 0 %).

Helsingin suun terveydenhuolto ei sitoudu tarjouspyyntöasiakirjoissa mainittujen vähimmäismäärien lisäksi muihin määrällisiin velvoitteisiin, vaan palvelua hankitaan suun terveydenhuollon kulloisenkin tarpeen mukaan.

Päätöksen perustelut

Taustaa

Suun terveydenhuollon asiakaspalvelukeskuksen palvelutuotanto koostuu monikanavaisista neuvontapalveluista, hoidon tarpeen arvioinnin mukaisesta palvelutarpeen arvioinnista ja ajanvarauksesta. Palveluohjaukseen sisältyy Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan palveluihin liittyvää yleistä neuvontaa, suun terveydenhuollon palveluihin liittyvää palveluneuvontaa sekä asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen liittyvää palveluohjausta, neuvontaa ja ajanvarausta.

Helsingin suun terveydenhuollon palveluiden kysyntä on lisääntynyt väestönkasvun ja ikääntymisen aiheuttaman palvelutarpeen sekä koronapandemian aikana syntyneen hoitovelan vuoksi. Nyt kilpailutettavalla palveluhankinnalla on tarkoitus täydentää omaa asiakaspalvelukeskuksen palveluohjauksen ruuhkautunutta toimintaa, jotta asiakkaiden yhteydenottoihin pystyttäisiin vastaamaan saman päivän aikana.

Tarjouspyyntö

Tarjouspyynnössä oli asetettu tarjoajalle, tarjoukselle, sen sisällölle ja hankinnan kohteelle vähimmäisvaatimukset.

Hankinnasta julkaistiin hankintailmoitus 19.6.2021 sähköisessä HILMA-ilmoituskanavassa www.hankintailmoitukset.fi. Hankintaan liittyvät lisätietokysymykset tuli esittää 29.6.2021 mennessä. Saapuneisiin kysymyksiin vastattiin 1.7.2021. Määräaika tarjousten jättämiselle päättyi 8.7.2021.

Määräaikaan mennessä saapui viisi tarjousta. Tarjouksensa jättivät:



- Coronaria Hammaslääkärit Oy (FI29089109)
- KotiHammas Oy (2547260-2)
- Mehiläinen Oy (FI19275565)
- Spider Med Oy (3155019-5)
- Terveystalo Julkiset Palvelut Oy (1625174-4).

Tarjoajien soveltuvuuden tarkastaminen

Hankintapalvelut on tarkastanut tarjoajien soveltuvuuden. Kaikki tarjoajat täyttivät asetetut soveltuvuusvaatimukset. Tarjouspyynnössä määritellyt harmaan talouden torjuntaan liittyvät selvitykset ja rikosrekisteriotteet on tarkastettu vain siltä tarjoajalta, joka näyttää vertailun perusteella tulevan valituksi palveluntuottajaksi

Tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkistaminen

Suun terveydenhuolto on tarkastanut tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden. Kotihammas Oy:n ja Spider Med Oy:n tarjoukset eivät täyttäneet tarjouspyynnössä esitettyjä ehtoja kaikilta osin.

Kotihammas Oy:n johtamis- ja laadunvarmistusjärjestelmän kuvaus ei vastannut tarjouspyynnössä esitettyyn vaatimukseen siitä, että kuvauksen tuli olla nimenomaan hankittavaan palveluun liittyvä.

Spider Med Oy:n johtamis- ja laadunvarmistusjärjestelmän kuvaus oli puutteellinen. Tarjoaja oli kuvannut järjestelmän yleisellä tasolla ja maininnut kuvauksessaan, että tarkempi laadunvarmistusjärjestelmä voidaan toimittaa tarvittaessa.

Edellä mainittujen seikkojen vuoksi Kotihammas Oy:n ja Spider Med Oy:n tarjoukset hylätään

Hankintamenettely ja valintaperusteet

Hankintamenettelynä oli nopeutettu, avoin menettely ja valintaperusteena oli kokonaistaloudellinen edullisuus siten, että hinnan painoarvo oli 100 prosenttia.

Tarjoajien määrän valintaan vaikutti tarjoajan tarjouksessaan ilmoittama, tarjottavien henkilöiden määrä. Vähimmäisvaatimus oli 6 henkilöä. Enimmillään tarjoaja pystyi tarjoamaan 11 henkilöä.

Terveystalo Julkiset Palvelut Oy tarjosi maksimimäärän, 11 henkilöä, joten palveluntuottajia valittiin vain yksi.



Valinta

Suun terveydenhuolto ja hankintapalvelut ovat kokouksessaan 15.7.2021 käsitelleet hankintaan saatuja tarjouksia ja tarjouksista tehtyä vertailua.

Vertailun perusteella parhaat yhteisvertailupisteet 100 pistettä sai Terveystalo Julkiset Palvelut Oy kokonaisvertailuhinnalla 65,40 euroa.

Tarjoajat, vertailuhinnat ja vertailupisteet käyvät ilmi tästä päätöksestä ja päätöksen liitteenä olevasta vertailutaulukosta (liite 1).

Sopimus ja sopimuskausi

Helsingin kaupunkia ja palveluntuottajaa sitova sopimus ei synny tämän päätöksen tiedoksiannolla vaan vasta, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet asiasta sopimuksen. Sopimus voidaan allekirjoittaa aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun tarjoajat ovat saaneet tai heidän katsotaan saaneen päätöksen ja valitusoikeuden tiedoksi.

Sopimuskauden on suunniteltu alkavan 1.9.2021. Sopimuskausi päättyy 31.12.2022. Hankintaan ei sisälly optiokautta.

Hankintavaltuudet

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtajan valtuutus tehdä hankinnasta päätös perustuu sosiaali- ja terveyslautakunnan hankintavaltuuksista tekemään päätökseen 30.3.2021 §76.

Lisätiedot

Eeva Rantala, hankinta-asiantuntija, puhelin: 310 42539
eeva.rantala(a)hel.fi