



18.09.2020

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

153 § Koronaneuvontapuhelinpalvelun suorahankinta

HEL 2020-009617 T 02 08 02 01

Päätös

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja päätti hankkia hankintalain 40 §:n perusteella suorahankintana määräaikaaisesti koronaneuvontapuhelinpalvelua Luona Hoiva Oy:ltä siihen saakka, kunnes vastaava palvelu on kilpailutettu, kuitenkin vähintään 31.12.2020 ja enintään 30.4.2021 saakka.

Hankinnan ennakoitu arvo on noin 100 000 euroa kuukaudessa. Hankinnan ennakoitu kokonaisarvo on noin 425 000 euroa, mikäli sopimuskausi päättyy 31.12.2020 ja enintään 800 000 euroa, mikäli sopimuskausi päättyy viimeistään 30.4.2021.

Päätöksen perustelut

Hankintalain (1397/2016) 40 §:n 2 momentin 4 kohdan mukaan hankintayksikkö voi valita suorahankinnan, jos sopimuksen tekeminen on ehdottoman välttämätöntä, eikä säädetyt määräaikoja voida noudattaa hankintayksiköstä riippumattomasta, ennalta arvaamattomasta syystä aiheutuneen äärimmäisen kiireen vuoksi. Koronaneuvontapuhelimeen saapuvien puhelujen määrä on jopa 20-kertaistunut hyvin nopeasti ja ennakoimattomasti loppukesästä 2020 alkaen, pääosin koronavirustestauksen kysynnän kasvusta johtuen. Samanaikaisesti myös muita infektioita alkoi esiintyä lisääntyvästi. Kaikkien koronatestiin tulevien kohdalla edellytetään laboratoriolähetettä, mikä edellyttää yhteydenottoa joko puhelinpalvelun tai Omaolo-palvelun kautta. Puhelinpalveluissa tilanne johti siihen, että merkittävään osuuteen puheluista ei ole aina kyetty vastaamaan. Helsingissä on ollut muodostumassa tilanne, jossa kaupunki ei pysty vastamaan ns. hybridistrategian asettamiin velvoitteisiin ja kiireellisiin palvelutarpeisiin. Hankintayksikkö katsoo, että maailmanlaajuinen koronaviruksen aiheuttama COVID-19-tartuntatautiepidemia ja sen aiheuttamat nopeat palvelutarpeen muutokset ovat hankintayksiköstä riippumaton syy tehdä nopeasti toteutettava suorahankinta, jolla turvataan ajantasainen ja asiakaskohtainen neuvonta, ohjaus ja hoidon tarpeen arviointi Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen asiakkaille. Koronatilanteessa muun muassa terveysasemien työntekijöitä on päivittäin osoitettu hoitamaan ylimääräisenä työnä erilaisia koronan hoitoon liittyviä tehtäviä, muun muassa osallistumaan edellä mainitun koronaneuvontapuhelimen ruuhkan purkuun. Tämä on johtanut tilanteeseen, jossa terveysasemien kiireetöntä palvelua on jouduttu jälleen vähentämään ja siirtämään myöhemmäksi,



18.09.2020

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

mistä aiheutuu edelleen saatavuuden heikkenemistä ja riski hoitotakuun toteutumattomuuteen. Sosiaali- ja terveystoimialalla on tehty muistakin kuin terveysasemapalveluista huomattavaa oman henkilöstön uudelleen kohdentamista koronapalveluihin. Myös lisähenkilöstön rekrytointia on tehty aktiivisesti. Nämä toimenpiteet eivät kuitenkaan riitä kattamaan kaikkea lisätarvetta, minkä vuoksi kiireellinen palveluhankinta on välttämätön asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi. Koronaneuvontapuhelinpalvelun hankinnan avulla Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan on mahdollista vapauttaa omaa henkilöstöä muihin tehtäviin, joiden kysyntä on myös kasvanut voimakkaasti samaan aikaan.

Koronaneuvontapuhelinpalvelu sisältää oireettomien ja oireilevien asiakkaiden puheluiden sekä Koronavilkusta ohjautuvien koronallistuspuhelujen vastaanottamisen ja asiakkaiden neuvonnan ja ohjauksen. Oireileville tehdään hoidon tarpeen arviointi, annetaan omahoito-ohjeet ja ohjataan oikeiden palvelujen piiriin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen toimesta.

Koronaneuvontapuhelinpalvelun käyttöönottomaksu on 5 100 euroa. Tämän jälkeen maksetaan vain hoidetuista yhteydenotoista. Puhelujen hinnat ovat seuraavat: oireilevien puhelut arkipäivisin 8,92 euroa/hoidettu yhteydenotto ja viikonloppuisin 9,78 euroa/hoidettu yhteydenotto. Oireettomien soittajien ja Koronavilkku-puhelujen hinta on arkisin ja viikonloppuisin 7,70 euroa/hoidettu yhteydenotto. Helsingin kaupunki sitoutuu seuraaviin minimiostomääriin: oireilevien hoidetut yhteydenotot arkipäivisin 500 kappaletta ja hoidetut yhteydenotot viikonloppuisin 400 kappaletta. Hoidetulla yhteydenotolla tarkoitetaan vastattua tai takaisinsoitettua puhelua. Hankittavaa kapasiteettia voidaan tarvittaessa ohjata myös Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan muiden puhelinpalvelujen käyttöön. Palvelua voidaan yhteisesti sopia tarvittaessa hankkia sopimuskauden aikana minimiostomäärää enemmän, jos todellinen hankintatarve on suurempi.

Sopimus ei synny tämän päätöksen tiedoksiannolla, vaan suorahankinnasta tehdään palvelutuottajan kanssa erillinen sopimus.

Hallintosäännön 10 luvun 1 §:n 3 momentin 3 kohdan mukaan toimialalautakunta omalla toimialallaan päättää tai hyväksyy perusteet ja rajat, joiden mukaan viranomaisen päättää hankinnoista lukuun ottamatta osakkeita. Sosiaali- ja terveyslautakunta on 4.2.2020 § 19 päättänyt sosiaali ja- terveystoimialan viranhaltijoiden hankintavaltuuksista siten, että korkein viranhaltijalle vahvistettu hankintavaltuus tavara- ja palveluhankintojen osalta on toimialajohtajalle vahvistettu 1 000 000 euroa.

Lisätiedot

Timo Lukkarinen, terveysasemien johtajalääkäri, puhelin: 310 42611

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
FI1880001200052430
Alv.nro
FI02012566



18.09.2020

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

timo.lukkarinen(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

Otteet

Ote

Palveluntuottaja

Terveys- ja päihdepalvelut
Hankintapalvelut

Otteen liitteet

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta



18.09.2020

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

MUUTOKSENHAKU HANKINTAPÄÄTÖKSEEN

Pöytäkirjan 153 §.

Tähän päätökseen tyytymätön asianosainen voi hakea päätökseen muutosta vaatimalla hankintaoikaisua tai tekemällä valituksen markkinaoikeudelle taikka molemmat.

OHJEET HANKINTAOIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

Oikaisuvaatimusaika

Asianosaisen on esitettävä vaatimus 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta ratkaisusta.

Muutoksenhaku markkinaoikeuteen ei estä vaatimasta hankintaoikaisua.

Mikäli päätös on lähetetty tiedoksi käyttäen ehdokkaan tai tarjoajan hankintayksikölle ilmoittamaa sähköistä yhteystietoa, katsotaan vastaanottajan saaneen päätöksestä tiedon sinä päivänä, jolloin sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä.

Mikäli päätös on lähetetty tiedoksi tavallisena kirjeenä, ehdokkaan tai tarjoajan katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemäntenä päivänä kirjeen lähettämistä, jollei ehdokas tai tarjoaja näytä tiedoksianto tapahtuneen myöhemmin.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Oikaisuvaatimuksen on saavuttava Helsingin kaupungin kirjaamoon viimeistään määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkipäivä, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolta hankintaoikaisua vaaditaan, on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:

Sähköpostiosoite: helsinki.kirjaamo@hel.fi



18.09.2020

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

Postiosoite: PL 10
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
Faksinumero: (09) 655 783
Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13
Puhelinnumero: (09) 310 13700 (Yleishallinto)

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin klo 08.15–16.00.

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Hankintaoikaisuvaatimus pannaan vireille kirjallisesti ilmoittamalla

- hankintayksikön päätös tai muu ratkaisu, johon hankintaoikaisuvaatimus kohdistuu
- miten päätöstä tai muuta ratkaisua halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella päätöstä tai muuta ratkaisua halutaan oikaistavaksi.

Sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on mainittava oikaisua vaativan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi. Jos oikaisua vaativan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos oikaisuvaatimuksen laatijana on joku muu henkilö, oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava myös tämän nimi sekä tarvittavat yhteystiedot.

Oikaisuvaatimukseen on liitettävä asiakirjat, joihin oikaisua vaativa halua vedota vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu viranomaiselle.

Pöytäkirja

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä lähetetään pyynnöstä. Asiakirjoja voi tilata Helsingin kaupungin kirjaamosta.

VALITUSOSOITUS MARKKINAOIKEUDELLE

Valitusaika

Valitus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Mikäli päätös on lähetetty tiedoksi käyttäen ehdokkaan tai tarjoajan hankintayksikölle ilmoittamaa sähköistä yhteystietoa, katsotaan vastaanottajan saaneen päätöksestä tiedon sinä päivänä, jolloin sähköinen viesti on vastaanottajan käytettävissä tämän vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä.



18.09.2020

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

Mikäli päätös on lähetetty tiedoksi tavallisena kirjeenä, ehdokkaan tai tarjoajan katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemäntenä päivänä kirjeen lähettämistä, jollei ehdokas tai tarjoaja näytä tiedoksianto tapahtuneen myöhemmin.

Hankintaoikaisun vireilletulo ei vaikuta siihen määräaikaan, jonka kuussa asianosaisella on oikeus hakea muutosta valittamalla markkinaoikeudelle.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta valitusaikaan. Valitus on toimitettava valitusviranomaiselle viimeistään valitusajan viimeisenä päivänä ennen valitusviranomaisen aukioloajan päättymistä.

Jos valitusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa valituksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Valitusviranomainen

Valitus tehdään markkinaoikeudelle.

Markkinaoikeuden asiointiosoite on seuraava:

Postiosoite: Radanrakentajantie 5
00520 HELSINKI
Sähköpostiosoite: markkinaoikeus@oikeus.fi
Faksinumero: 029 56 43314
Käyntiosoite: Radanrakentajantie 5
Puhelinnumero: 029 56 43300

Valituksen voi tehdä myös hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointipalvelussa osoitteessa: <https://asiointi2.oikeus.fi/hallintotuomioistuimet>

Valituksen muoto ja sisältö

Valitus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Valituksessa, joka on osoitettava valitusviranomaiselle, on ilmoitettava

- päätös, johon haetaan muutosta
- miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi
- perusteet, joilla muutosta vaaditaan.

Valituksessa on ilmoitettava valittajan nimi ja kotikunta. Jos valittajan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos



18.09.2020

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

valituksen laatijana on joku muu henkilö, valituksessa on ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta.

Valituksessa on lisäksi ilmoitettava postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset valittajalle voidaan toimittaa.

Valittajan, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava valitus. Sähköistä asiakirjaa ei kuitenkaan tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Valitukseen on liitettävä

- päätös, johon haetaan muutosta valittamalla, alkuperäisenä tai jäljennöksenä
- todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi, tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta
- asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu viranomaiselle

Ilmoitus valituksen tekemisestä hankintayksikölle

Valittajan tai hänen edustajansa on ilmoitettava kirjallisesti hankintayksikölle asian saattamisesta markkinaoikeuden käsiteltäväksi. Ilmoitus on toimitettava viimeistään silloin, kun hankintaa koskeva valitus toimitetaan markkinaoikeudelle.

Ilmoitus on tehtävä osoitteeseen:

Sähköpostiosoite: helsinki.kirjaamo@hel.fi

Postiosoite: PL 10
00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Faksinumero: (09) 655 783

Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13

Puhelinnumero: (09) 310 13700 (Yleishallinto)

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin klo 08.15–16.00.

Odotusaika

EU-kynnysarvot ylittävien hankintojen osalta hankintasopimus voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun ehdokas tai tarjoaja on saanut tai hänen katsotaan saaneen päätöksen ja valitusosoituksen tiedoksi.

Oikeudenkäyntimaksu

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
FI1880001200052430
Alv.nro
FI02012566



18.09.2020

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

Markkinaoikeus perii asian käsittelystä maksua 2050 euroa, jos hankinnan arvo on alle 1 miljoona euroa; 4100 euroa, jos hankinnan arvo on vähintään 1 miljoona euroa ja alle 10 miljoonaa euroa; ja 6140 euroa, jos hankinnan arvo on vähintään 10 miljoonaa euroa.

Pöytäkirja

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä lähetetään pyynnöstä. Asiakirjoja voi tilata Helsingin kaupungin kirjaamosta.



18.09.2020

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

Juha Jolkkonen
sosiaali- ja terveystoimialan
toimialajohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa
www.hel.fi 24.09.2020.