



24.10.2019

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

69 § Terveysasemien chatbotin tuottaminen

HEL 2019-010906 T 02 08 02 01

Päätös

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja päätti hankkia ja tilata Kuura Health Oy:ltä chatbotin tuottamisen pilvipalveluna terveysasemille ja sisätautipoliklinikoille Kuura Health Oy:n tarjouksen ja hankkeen kohdesta laaditun palvelukuvauksen pohjalta. Lisäksi terveys- ja päihdepalvelujen johtaja päätti valtuuttaa terveysasemien johtajalääkäriin allekirjoittamaan siitä tehtävän sopimuksen.

Samalla terveys- ja päihdepalvelujen johtaja päätti, että tarjotun kehittämis- ja ylläpito-hankkeen kustannukset jakautuvat hankeajalle siten, että vuonna 2020 kustannukset ovat enintään 41 540 euroa ja sitä seuraavina vuosina korkeintaan 6 240 euroa/vuosi. Kokonaiskustannukset 59 220 euroa sisältävät sisällön tuottamisen ja kehittämisen, tiktöinti-järjestelmän, pääkäyttäjien koulutukset, tietoturvatestaukset, www.hel.fi-sivuilta asiakaskäyttöön mahdollistamisen sekä teknisen alustan ja virheiden korjausta, ylläpitoa ja muokkausta. Laskutus tapahtuu ohjausryhmän hyväksytyä palvelukuvauksessa ja tarjouksessa kuvatut vaiheet.

Lisäksi terveys- ja päihdepalvelujen johtaja päätti, että hankinta tehdään pienhankintana ilman minikilpailutusta, koska terveysasemien yhteydenottovolyymien vuoksi saatavuustavoitteiden saavuttaminen on uhattuna ja chatbotin rakentamista ei aikapaineiden vuoksi pystytä toteuttamaan perinteisellä noin vuoden kestäväällä sisäisellä kehittämis-työllä ja Kuura Health Oy:n tarjoama ratkaisu mahdollistaa nopean käyttöönoton ja asiakaslähtöisen käyttöliittymän.

Päätöksen perustelut

Sosiaali- ja terveystoimialalla on tavoitteena lisätä sähköistä asiointia 20 %. Digitaalisia palveluita ja palvelupolkuja on kehitetty, mutta kuitenkin toisistaan irrallisina ja asiakkaan ohjaaminen monikanavaisen palvelun piiriin on viestinnällisesti haasteellista. Chatbotin tavoitteena on ohjata asiakkaat mahdollisimman helposti ja tarkasti oikean palvelun piiriin hyödyntäen olemassa olevia digitaalisia palvelupolkuja, kuten Omaoloa, Terveyskylää, Omakantaa ja muita sähköisiä asiointikanavia valmiita rajapintoja hyödyntäen.

Kuura Health Oy:llä on käytössään saas-pilvipalvelu, joka sisältää älykkään hakufunktion, joka voidaan sisällyttää www.hel.fi-sivuille tai ylläpi-



24.10.2019

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

tää omana käyttöliittymänään sekä ylläpito- ja raportointiympäristön kaupungin omille asiantuntijoille (sisältäen tikettijärjestelmän). Tässä vaiheessa henkilötietojen käsittelyä ei tapahdu. Lisäksi Kuura Health Oy:n avulla chatbotissa voidaan hyödyntää synonyymisanastoa sekä HTML-koodeja. Synergiaetua syntyy myös siitä, että Kuura Health Oy on vastannut Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan ammattilaisten hoidontarpeen arvioinnin ohjaukseen liittyvästä Triage-botin rakentamisesta sekä sisällön kehittämisestä ja ylläpidosta. THK-chatbotin ohjauksen tulee olla linjassa tämän Triage-botin kanssa, joka pohjautuu 116117-ohjeistukseen.

THK-chatbotin tietokanta rakennetaan yhteistyöpilotissa Helsingin kaupungin ja Kuura Health Oy:n kesken, Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan ohjauksessa.

Osapuolia sitova sopimus ei synny tämän päätöksen tiedoksiannolla vaan vasta, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet asiasta sopimuksen.

Lisätiedot

Timo Lukkarinen, terveysasemien johtajalääkäri, puhelin: 310 42611
timo.j.lukkarinen(a)hel.fi

Marja-Liisa Lommi, pohjoisen terveysasemien johtava ylilääkäri, puhelin
marja-liisa.lommi(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, pienhankinnat, sosiaali- ja terveyslautakunta

Otteet

Ote

Kuura Health Oy

Otteen liitteet

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, pienhankinnat, sosiaali- ja terveyslautakunta

Tiedoksi

Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka



24.10.2019

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

MUUTOKSENHAKU HANKINTAPÄÄTÖKSEEN

Pöytäkirjan 69 §.

Tähän päätökseen tyytymätön asianosainen voi hakea päätökseen muutosta tekemällä hankintaoikaisuvaatimuksen tai kuntalain mukaisen oikaisuvaatimuksen taikka molemmat.

OHJEET HANKINTAOIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

Oikaisuvaatimusaika

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

Mikäli päätös on annettu tiedoksi postitse, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi sähköisenä viestinä, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmen päivän kuluttua viestin lähettämisestä.

Tiedoksiantopäivää 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 arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

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

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:

Sähköpostiosoite: helsinki.kirjaamo@hel.fi

Postiosoite: PL 10
00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Faksinumero: (09) 655 783

Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13

Puhelinnumero: (09) 310 13700



24.10.2019

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

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.

Pöytäkirja

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

OHJEET KUNTALAIN MUKAISEN OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.

Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä

- se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen)
- kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksi-saannista.



24.10.2019

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

Oikaisuvaatimuksen on saavuttava Helsingin kaupungin kirjaamoon viimeistään määräjän viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi postitse, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, kun pöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi sähköisenä viestinä, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmen päivän kuluttua viestin lähettämisestä.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto, tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:

Sähköpostiosoite: helsinki.kirjaamo@hel.fi

Postiosoite: PL 10
00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Faksinumero: (09) 655 783

Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13

Puhelinnumero: (09) 310 13700

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin klo 08.15–16.00.

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisena. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava

- päätös, johon oikaisuvaatimus kohdistuu
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella päätöstä halutaan oikaistavaksi.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava muutoksenhakijan nimi ja kotikunta. Jos muutoksenhakijan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edus-



24.10.2019

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

tajansa tai asiamies, oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset muutoksenhakijalle voidaan toimittaa.

Oikaisuvaatimus on muutoksenhakijan, hänen laillisen edustajansa tai asiamiehen allekirjoitettava. Sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Oikaisuvaatimukseen on liitettävä asiakirjat, joihin muutoksenhakija haluaa 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.



24.10.2019

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

Leena Turpeinen
terveys- ja päihdepalvelujen
johtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa
www.hel.fi 06.11.2019.