



10.02.2021

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

---

## 10 §

### Kalasadaman terveysaseman puhelinpalvelun hankinta

HEL 2020-013185 T 02 08 02 00

#### Päätös

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja päätti käydyn tarjouskilpailun perusteella valita Kalasadaman terveysaseman puhelinpalvelun palveluntuottajaksi Luona Hoiva Oy:n.

Puhelinpalvelun sopimuskausi on 1.4.2021-31.3.2023. Hankintaan sisältyy optiona sopimuskauden jatkaminen yhdellä enintään kahden vuoden mittaisella optiokaudella.

Hankinnan arvioitu arvonlisäveroton kokonaisarvo perussopimuskaudella on noin 5 600 000 euroa. Hankinnan ennakoitu kokonaisarvo on arvio, eikä Tilaaja sitoudu mihinkään hankintamääriin, vaan palvelua hankitaan tarpeen mukaan.

Päätös on ehdollinen siihen asti, kunnes palveluntuottaja toimittaa rikosrekisteriotteensa ja hankintayksikkö on tarkastanut ja hyväksynyt otteet.

#### Päätöksen perustelut

##### Hankinnan taustaa

Hankinnan kohteena on Kalasadaman terveysaseman puhelinpalvelu. Terveysasemat tarjoavat osana perusterveydenhuoltoa asiakkailleen lakisääteisen yhteydenottomahdollisuuden puhelimella aukioloaikojensa puitteissa. Puhelinpalvelu on etänä tapahtuvaa puhelinpalvelua, joka sisältää asiakkaan yksilöllistä terveysneuvontaa ja ohjantaa, hoidontarpeen arviointia, hoitoon ohjausta ja tarvittaessa ajanvarausta. Palvelu voi sisältää myös koulutus-, konsultointi-, asiantuntija- ja kehittämistyötä, jonka sisällöstä sovitaan tapauskohtaisesti erikseen. Puhelinpalvelua tuotetaan Kalasadaman terveysaseman asiakkaille maanantaista perjantaihin klo 7-20 välisenä aikana. Hankintaan sisältyy optiona puhelinpalvelun tuottaminen sopimuskauden aikana myös lauantaisin klo 7-20 välisenä aikana. Optiona puhelinpalvelua voidaan tuottaa sopimuskauden aikana myös muiden terveysasemien asiakkaille.

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti hyväksyä hankinnan keskeiset periaatteet ja ehdot päätöksessään 15.12.2020, § 273. Samalla lautakunta oikeutti terveys- ja päihdepalvelujen johtajan tekemään hankinnasta päätökset, allekirjoittamaan hankintapäätöksen perusteella solmittavat



10.02.2021

## Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

---

sopimukset, päättämään optiokauden käyttöönotosta sekä päättämään sopimusten irtisanomisista ja purkamisista.

### Hankintamenettely

Kalasadaman terveysaseman puhelinpalvelun hankinnasta järjestettiin tarjouskilpailu lain julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016) mukaisella avoimella menettelyllä. Tarjouskilpailu käynnistettiin julkisten hankintojen sähköisessä ilmoituskanavassa Hilmassa osoitteessa hankintailmoitukset.fi 24.12.2020 julkaistulla hankintailmoituksella. Tarjoukset tuli jättää hankintayksikölle Tarjouspalvelu.fi -portaalissa 25.1.2020 klo 12.00 mennessä.

Tarjouspyyntöasiakirjoissa määriteltiin hankittava palvelu ja sen vähimmäislaatu sekä tarjoajille ja palvelulle asetettavat soveltuvuus- ja vähimmäisvaatimukset. Tarjouksen valintaperusteena oli kokonaistaloudellinen edullisuus, jossa hinnan painoarvo oli 80 pistettä ja laadun painoarvo oli 20 pistettä (yhteensä enintään 100 pistettä). Puhelinpalvelun hinta muodostui ma-pe klo 7-18 välisenä aikana hoidetun puhelun (paino arvo 75 % kokonaishinnasta) ja ma-pe klo 18-20 välisenä aikana hoidetun puhelun (painoarvo 25 % kokonaishinnasta) yhteenlasketusta kokonaishinnasta. Tarjoajien tuli tarjouksensa liitteenä toimittaa puhelinpalvelun toteuttamissuunnitelma, josta tarjoaja saattoi saada enintään 20 laatupistettä.

Tarjoajilla oli mahdollisuus esittää tarjouspyyntöä ja kilpailutusta koskevia lisätietokysymyksiä 13.1.2021 klo 12.00 mennessä Tarjouspalvelu.fi -portaalien kautta. Hankintayksikkö sai määräaikaan mennessä 16 lisätietokysymystä, joihin vastattiin viimeistään 18.1.2020.

### Saadut tarjoukset ja tarjousten tarkastaminen

Tarjouspyynnössä asetettuun määräaikaan 25.1.2021 klo 12.00 mennessä tarjouksen jätti seuraavat tarjoajat:

- Luona Hoiva Oy
- Medimatkat Oy.

Julkisia hankintoja koskevat yleiset periaatteet on lueteltu hankintalain 3 §:ssä. Sen mukaan hankintayksikön on kohdeltava hankintamenettelyn osallistujia ja muita toimittajia tasapuolisesti ja syrjimättömästi sekä toimittava avoimesti ja suhteellisuuden vaatimukset huomioon ottaen. Edellä mainittua hankintalain periaatetta tulee noudattaa hankinnan kaikissa eri vaiheissa. Tarjoajien valinnat on tehtävä etukäteen asetettujen valintakriteerien mukaisesti eikä valintakriteereitä voida muuttaa tarjousten vertailu- tai valintavaiheessa.



10.02.2021

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

Tarjoajan soveltuvuutta, tarjottavaa palvelua ja tarjousta koskevat vaatimukset määriteltiin tarjouspyynnössä. Tarjoajien edellytettiin vastaavan kaikkiin tarjouspyynnön kysymyksiin ja liittävän kaikki vaadittavat asiakirjat ja selvitykset tarjouksensa liitteeksi.

Hankintatyöryhmä on tarkastanut saapuneiden tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden sekä tarjoajien soveltuvuusvaatimusten täyttymisen. Tarkastuksessa todettiin, ettei Medimatkat Oy täyttänyt tarjouspyynnön soveltuvuusvaatimuksia. Medimatkat Oy:n tarjous tuli hylätä, eikä sitä otettu mukaan tarjousvertailuun. Medimatkat Oy:n tarjous hylättiin seuraavin perusteluin.

Tarjouksen liitteeksi tuli ladata liite, josta käy ilmi tarjoajan referenssit sekä osaaminen ja kokemus perusterveydenhuollon toimintaympäristöstä ja perusterveydenhuollon puhelinpalvelun tuottamisesta. Vaatimuksena oli, että tarjoajalla on vähintään yksi referenssi perusterveydenhuollon puhelinpalvelusta vähintään kuuden kuukauden ajalta. Mikäli tarjoajalla ei ole vaadittua referenssiä, tarjouksen liitteeksi tuli ladata vapaamuotoinen selvitys, josta käy ilmi tarjoajan osaaminen ja kokemus puhelinpalvelun tuottamiseksi. Medimatkat Oy oli ladannut tarjouksensa liitteeksi referenssilistauksen, josta ilmeni, ettei Medimatkat Oy:llä ole vaadittua referenssiä puhelinpalvelun tuottamisesta. Liitteen perusteella hankintayksikkö ei kuitenkaan voinut arvioida tarjoajan kokemusta ja osaamista puhelinpalvelun tuottamiseen. Tarjouspyynnön mukaisesti hankintayksikkö hylkää Medimatkat Oy:n tarjouksen.

Tarjouksen liitteeksi tuli ladata selvitys sijaisjärjestelmästä. Selvityksessä tuli käydä ilmi se, miten tarjoaja toimii sijaistamistilanteissa sekä se, kuinka tarjoaja varmistaa sijaisen perehdyttämisen palvelun tuottamiseen. Medimatkat Oy:n tarjouksen liitteenä olleesta sijaisjärjestelmän selvityksestä ei käynyt ilmi se, miten Medimatkat Oy aikoo varmistaa sen, että sijaisella on tarvittavat tiedot palvelun tuottamiseen. Tarjouspyynnön mukaisesti hankintayksikkö hylkää Medimatkat Oy:n tarjouksen.

Tarjouksen liitteeksi tuli ladata palvelusta vastaavan johtajan CV, josta käy ilmi vastaavan johtajan kokemus perusterveydenhuollon palvelujen ja perusterveydenhuollon puhelinpalvelun tuottamisesta. Tarjouspyynnön mukaisesti, vastaavalla johtajalla tulee olla vähintään yksi referenssi perusterveydenhuollon puhelinpalvelun tuottamisesta. Medimatkan Oy:n tarjouksessaan nimeämän vastaavan johtajan CV:stä ei käy ilmi se, onko vastaavalla johtajalla vaadittua referenssiä puhelinpalvelun tuottamisesta. Medimatkat Oy:n tarjous hylätään.

Luona Hoiva Oy:n tarjous todettiin tarjouspyynnön mukaiseksi. Luona Hoiva Oy täytti tarjouspyynnön soveltuvuusvaatimukset.



10.02.2021

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

---

**Tarjouksen valintaperusteet**

Tarjouksen valintaperusteena oli kokonaistaloudellinen edullisuus, jonka peruste on hinta-laatusuhde. Hinnan painoarvo oli 80 pistettä ja laadun painoarvo oli 20 pistettä.

**Hankintasopimus**

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja päätti valita Kalasataman terveysaseman puhelinpalvelun palveluntuottajaksi Luona Hoiva Oy:n. Valitun palveluntuottajan kanssa tehdään hankintasopimus.

Kalasataman terveysaseman puhelinpalvelun sopimuskausi on 1.4.2021-31.3.2023. Hankintaan sisältyy optiona sopimuskauden jatkaminen yhdellä enintään kahden vuoden mittaisella optiokaudella.

Tilaaaja ei sitoudu mihinkään hankintamääriin, vaan palvelua tilataan tarpeen mukaan.

Sosiaali- ja terveystoimialalla on oikeus sopimuskauden aikana irtisanoa sopimus kuuden kuukauden irtisanomisajalla, mikäli se on uuden sosiaali- ja terveystoimialan järjestämismallin vuoksi perusteltua. Sopimus voidaan lisäksi molemmin puolin irtisanoa päättymään kuuden kuukauden kuluttua kirjallisen irtisanomisilmoituksen päiväyksestä. Palveluntuottajan irtisanoessa sopimuksen, sen on vastattava sopimuksen velvoitteiden täyttämistä, kunnes tilaaaja on siirtänyt toimintansa toiselle palveluntuottajalle, kuitenkin enintään 12 kuukautta.

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.

**Lisätiedot**

Timo Lukkarinen, terveysasemien johtajalääkäri, puhelin: 310 42611

timo.lukkarinen(a)hel.fi

Johanna Kahilakoski, kilpailutus- ja sopimuspäällikkö, puhelin: 310 21831

johanna.kahilakoski(a)hel.fi

**Liitteet**

1 Tarjousten vertailutaulukko

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta

**Otteet**



10.02.2021

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

---

**Ote**

Tarjoajat

Terveys- ja päihdepalvelut

Hankintapalvelut

**Otteen liitteet**

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, sosiaali- ja terveyslautakunta



10.02.2021

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

---

## MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

### MUUTOKSENHAKU HANKINTAPÄÄTÖKSEEN

#### Pöytäkirjan 10 §.

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 terveyslautakunta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:

Sähköpostiosoite: [helsinki.kirjaamo@hel.fi](mailto:helsinki.kirjaamo@hel.fi)



10.02.2021

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

---

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 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.

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.



10.02.2021

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

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





10.02.2021

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

---

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**

---

<b>Postiosoite</b> PL 6000 00099 HELSINGIN KAUPUNKI sosiaalijaterveys@hel.fi	<b>Käyntiosoite</b> Toinen linja 4 A Helsinki 53 www.hel.fi/sote	<b>Puhelin</b> +358 9 310 5015 <b>Faksi</b> +358 9 310 42504	<b>Y-tunnus</b> 0201256-6	<b>Tilinro</b> FI1880001200052430 <b>Alv.nro</b> FI02012566
---	---	---	------------------------------	--



10.02.2021

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

---

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.



10.02.2021

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

---

Leena Turpeinen  
terveys- ja päihdepalvelujen  
johtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa  
[www.hel.fi](http://www.hel.fi) 19.02.2021.