



17.01.2020

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

---

#### 4 §

### Päätös Suun terveydenhuollon automatisoidun asiakaskokemuksen ja kehittämiseen liittyvän pilotoinnin hankinnasta

HEL 2019-010170 T 02 08 02 01

#### Päätös

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja päätti hyväksyä Bisnoden tarjouksen suun terveydenhuollon automatisoidusta asiakaskokemuksen mittaamiseen ja johtamiseen liittyvän pilotoinnin hankinnasta.

Hankinnan kokonaiskustannus on 53 500,00 euroa (alv 0 %).

#### Päätöksen perustelut

##### Taustaa

Suun terveydenhuolto ja Bisnode ovat toteuttaneet suppean asiakas-tyytyväisyyteen ja johtamisen kehittämiseen liittyvän pilottihankkeen pääosin vuonna 2018. Pilotti sisälsi 12 000 asiakaskyselyä.

Pilotoinnista saadut tulokset olivat hyviä, ja niiden perusteella ryhdyttiin parantamaan johtamistoimenpiteitä tarkoituksena saada parannettua asiakkaiden kokemusta suun terveydenhuollon palvelutapahtumista.

##### Pilotin kesto ja tarkoitus

Pilotoinnin on suunniteltu alkavan alkuvuonna 2020. Pilotoinnin kesto on kolme (3) vuotta ja sen aikana on tarkoitus lähettää noin 36 000 asiakaskyselyä / vuosi. Pilotti liittyy kiinteästi suun terveydenhuollon Fiksu-hoitola -hankkeeseen.

Pilottijakson jälkeen tavoitteena on hyödyntää asiakkailta saatua palautetta henkilöstön ratkaisu- ja palveluosaamisen parantamisessa sekä hoidon saatavuuden ja kustannusvaikuttavuuden kasvattamisessa. Lisäksi tavoitteena on kerätä tietoa asiakkailta toimintojen ja palveluprosessien kehittämiseen sekä asiakasymmärryksen kasvattamiseen. Saatuja tuloksia voidaan vertailla eri hammashoitoloiden kesken tai tarkastella yhden hammashoitolan tuloksia.

Aikaisemman pilotoinnin tuloksia voidaan hyödyntää, koska Palveluntuottaja on sama, mikä mahdollistaa saadun datan vertailun aikaisemman pilotin tuloksiin.

Suun terveydenhuollon käyttämä Lifecare-potilastietojärjestelmä ei sisällä komponenttia asiakaskokemuksen mittaamiseen. Palvelutapahtumaan liitettävä asiakaspalaute parantaa oleellisesti mahdollisuuksia



17.01.2020

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

---

asiakaskokemuksen kokonaisvaltaisempaan arviointiin ja mahdollistaa sen perusteella tehtävät johtamistoimenpiteet.

Bisnoden tuottama palvelu perustuu Lifecaren tietokannasta poimittaviin asiakkaiden puhelinnumeroihin ja niiden kautta asiakkaille lähetettäviin palvelutapahtumiin liittyviin kyselyihin. Lisäksi potilaan asiakaskokemustieto yhdistetään potilaskäyntiin liittyviin tietoihin (esim. hoitanut suun terveydenhuollon ammattihenkilö, suun terveystiedot ja omahoitotiedot).

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalla otetaan loppuvuodesta 2020 käyttöön Lifecaren korvaava Apotti-asiakas- ja potilastietojärjestelmä.

#### Kustannukset

Pilotin kokonaiskustannuksiin sisältyvät ylläpito- ja lisenssikustannusten lisäksi lähetetyt ja vastaanotetut viestikustannukset. Lisäksi kokonaiskustannuksissa on huomioitu mahdolliset Apotti-asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöönoton vaatimat muutostyöt ja muut mahdollisesti tarvittavat muutostyöt.

Ylläpitomaksu 1 250,00 euroa / kuukausi maksetaan Palveluntuottajalle kuukausittain.

#### Kynnysarvo ja hankintalaki

Hankittava palvelu on julkisista hankinnoista annetun lain (1397/2016) mukaan pienhankinta, koska hankinnan ennakoitu, arvonlisäveroton arvo ei ylitä hankintalain kansallista kynnysarvoa. Palvelu hankitaan Bisnodelta, koska muita tähän yhteistyöhankkeeseen soveltuvia Palveluntuottajia ei ole tiedossa.

Sitova sopimus ei synny tämän päätöksen tiedoksiannolla, vaan hankinnasta solmitaan erillinen sopimus toimittajan kanssa. Sopimus voidaan solmia aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun tarjoajat ovat saaneet tai heidän katsotaan saaneen päätöksen ja valitusosoituksen tiedoksi.

#### Hankintavaltuudet

Terveys- ja päihdepalvelujen johtajan oikeus toteuttaa hankinta perustuu sosiaali- ja terveyslautakunnan päätökseen hankintavaltuuksista sosiaali- ja terveystoimialalla 10.12.2019 § 314.

#### Lisätiedot

Eeva Rantala, hankinta-asiantuntija, puhelin: 050 3412834  
eeva.rantala(a)hel.fi



17.01.2020

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

---

## **Muutoksenhaku**

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, pienhankinnat, sosiaali- ja terveyslautakunta

## **Otteet**

### **Ote**

Palveluntuottaja

Suun terveydenhuolto  
Hankintapalvelut

### **Otteen liitteet**

Muutoksenhaku hankintapäätökseen, pienhankinnat, sosiaali- ja terveyslautakunta



17.01.2020

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja

---

## MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

### MUUTOKSENHAKU HANKINTAPÄÄTÖKSEEN

#### Pöytäkirjan 4 §.

Tähän päätökseen tyytymätön asianosainen voi hakea päätökseen muutosta tekemällä hankinta-oikaisuvaatimuksen 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, joulukuun tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

#### Oikaisuvaatimusviranomaisen

Viranomaisen, jolta hankinta-oikaisua vaaditaan, on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:

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

Postiosoite: PL 10  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Faksinumero: (09) 655 783

Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13

Puhelinnumero: (09) 310 13700



17.01.2020

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.



17.01.2020

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](mailto: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-



17.01.2020

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.



17.01.2020

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) 22.01.2020.