



02.07.2021

Hallintojohtaja

---

## 25 §

### Genesys-takaisinsoitto suun terveydenhuoltoon oikomishoidolle

HEL 2021-006891 T 02 08 01 01

#### Päätös

Hallintojohtaja päätti hankkia Helsingin kaupungin Palvelukeskusliikelaitoksen tarjouksen (1.6.2021) mukaisesti Genesys-kontaktienhallintajärjestelmän takaisinsoiton suun terveydenhuoltoon oikomishoidolle. Hankinnasta tehdään erillinen tilaus Helsingin kaupungin Palvelukeskus -liikelaitokselle yhteistyöasiakirjan mukaisesti.

Oikomishoidon takaisinsoittohankinnan kertaluonteiset kustannukset ovat 3 440 euroa (alv 0%) ja vuotuiset ylläpitokustannukset ovat 720 euroa (alv 0%). Hankinnan kokonaisarvo neljälle vuodelle laskettuna on 6 320 euroa (alv 0%).

Hankinnan kertakustannukset maksetaan keskitetyistä atk-investointimäärärahoista projektinumerolta 398090100634, järjestelmien ylläpitokehitys ja vuotuiset ylläpitokustannukset menevät toiminnan itsensä vastattaviksi.

#### Päätöksen perustelut

Suun terveydenhuollon asiakaspalvelukeskuksen takaisinsoitto on pahasti ruuhkautunut. Ruuhkan helpottamiseksi ja asiakaspalvelun parantamiseksi eriytetään oikomishoitoon liittyvät puhelut omalle takaisinsoitolle, jolloin oikomista koskeviin puheluihin vastaa aina oikomisen asiantuntijuutta omaava asiakaspalvelija. Näin saadaan myös asiakaspalvelukeskuksen takaisinsoittojonosta puheluita pois ja heidän ruuhkaansa helpotettua.

Hankinta tehdään sidosyksikköhankintana Palvelukeskus Helsingiltä. Hankintalaki ei sovelleta kuntien sisäisiin hankintajärjestelyihin (hankintalaki 1397/2016 15 §). Päätös sisältää palveluihin liittyvät kustannukset.

Hallintojohtajan oikeus toteuttaa hankinta perustuu sosiaali- ja terveystoimialakunnan päätökseen hankintavaltuuksista sosiaali- ja terveystoimialalla 30.3.2021 § 76.

Lisätiedot

Hilla-Maaria Kauranne, ict-asiantuntija, puhelin: 310 45088  
hilla.maaria.kauranne(a)hel.fi

#### Muutoksenhaku

---

**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



02.07.2021

Hallintojohtaja

---

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

**Otteet**

**Ote**

Palvelukeskus Helsinki

**Otteen liitteet**

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

**Tiedoksi**

Tietohallinto



02.07.2021

Hallintojohtaja

---

## MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

### OHJEET OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

#### Pöytäkirjan 25 §.

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.

Oikaisuvaatimuksen on saavuttava Helsingin kaupungin kirjaamoon määräajan 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 seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

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 oikaisuvaatimusanajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulukuun 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:



02.07.2021

Hallintojohtaja

---

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.

### **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
- oikaisuvaatimuksen tekijä
- millä perusteella oikaisuvaatimuksen tekijä on oikeutettu tekemään vaatimuksen
- oikaisuvaatimuksen tekijän yhteystiedot

### **Pöytäkirja**

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



02.07.2021

Hallintojohtaja

---

Sari Kuoppamäki  
vs. hallintojohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa  
[www.hel.fi](http://www.hel.fi) 08.07.2021.