



15.12.2022

Tietohallintopäällikkö

45 §

Terveysasemien takaisinsoittojen asiakastytyväisyyskyselyt

HEL 2022-014560 T 02 08 02 01

Päätös

Tietohallintopäällikkö päätti hankkia Helsingin kaupungin palvelukeskus-liikelaitoksen tarjousten (14.2.2022 ja 8.11.2022) mukaisesti Genesys-kontaktienhallintajärjestelmään jokaisen terveysaseman takaisinsoittoon asiakastytyväisyyskyselyn kolmikielisenä. Hankinnasta tehdään erillinen tilaus Helsingin kaupungin palvelukeskus -liikelaitokselle yhteistyöasiakirjan mukaisesti.

Asiakastytyväisyyskyselyyn Genesyn osalta liittyvät kertaluonteiset kustannukset ovat 193 002 euroa (alv 0%) ja vuotuiset ylläpitokustannukset ovat 21 942 euroa (alv 0%). Hankinnan kokonaisarvo neljälle vuodelle laskettuna on 280 770 euroa (alv 0%). Mainittujen kustannusten lisäksi tulee tekstiviestien lähetys- ja vastaanotokustannukset sekä asiakastytyväisyyskyselyn ylläpitomaksut.

Hankinnan kertaluonteiset kustannukset maksetaan keskitetyistä atk-investointimäärärahoista ja ylläpitokustannukset maksetaan keskitetyistä ict-kuluista. Tekstiviesti- ja asiakastytyväisyyskyselyn kustannuksista vastaa toiminta.

Päätöksen perustelut

Terveysasemien tuloskortilla on tavoite, että kaikille terveysasemien takaisinsoitoille tehdään asiakastytyväisyyskysely. Asiakastytyväisyyskyselyä on pilotoitu terveysneuvonnan puhelinpalvelussa ja todettu siellä hyväksi. Kysely tukee tiedolla johtamista.

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

Tietohallintopäällikön oikeus toteuttaa hankinta perustuu sosiaali- ja terveyslautakunnan päätökseen hankintavaltuuksista sosiaali- ja terveystoimialalla 24.5.2022 § 104.

Lisätiedot

Hilla-Maaria Kauranne, ict-asiiantuntija, puhelin: 310 45088
hillamaaria.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
0201256-31

Tilinro
F11880001200052430
Alv.nro
FI02012591



15.12.2022

Tietohallintopäällikkö

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

Otteet

Ote

Palvelukeskus Helsinki

Otteen liitteet

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

Tiedoksi

Tietohallintopalvelut



15.12.2022

Tietohallintopäällikkö

MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

OHJEET OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

Pöytäkirjan 45 §.

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, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

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

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:



15.12.2022

Tietohallintopäällikkö

Sähköpostiosoite: helsinki.kirjaamo@hel.fi
Postiosoite: PL 10
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
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
- 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.



15.12.2022

Tietohallintopäällikkö

Petri Otranen
tietohallintopäällikkö

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa
www.hel.fi 15.12.2022.