



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 terveystoiminnan puhelinalueella 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 terveystoimialan 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
FI1880001200052430
Alv.nro
FI02012591



15.12.2022

Tietohallintopäällikkö

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

Otteet

Ote

Palvelukeskus Helsinki

Otteen liitteet

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

Tiedoksi

Tietohallintopalvelut