



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Kainuun hyvinvointialueen asianhallintajärjestelmässä

## **KHVADno-2024-3486**

### **Asiantuntijatyön suorahankinta asiakaspalautteen keräämisen kehittämiseen**

Hankinta liittyy Kestävän kasvun Kainuu II -hankkeen pilariin 4, investointiin 4, työpakettiin 1A (asiakaspalautteen keruu). Työpaketin tavoitteena on, että hyvinvointialueella on yhtenäinen tapa kerätä asiakaspalautetta. Työpaketissa kehitetään hyvinvointialueella käytössä olevaa asiakaspalauttejärjestelmää sekä toteutetaan tarvittavat järjestelmäintegraatiot, jotta palautteen kerääminen yhtenäisellä ja kansallisten määräysten mukaisella tavalla on mahdollista. Palautteen keräämistä testataan tekstiviestipalautepilotilla. Hankinta on Kestävän kasvun Kainuu II -hankesuunnitelman mukainen.

Hankinta käsittää Awanic Oy:n, Tietoevry Oyj:n ja Istekki Oy:n tuottaman asiantuntijatyön. Hankittavan asiantuntijatyön avulla toteutetaan integraatio Kainuun hyvinvointialueella käytössä olevan asiakaspalauttejärjestelmän (Qpro), asiakas- ja potilastietojärjestelmän (Lifecare) sekä terveydenhuollon integraatioalustan (HealthShare) välillä. Lisäksi toteutetaan tekstiviestipalautepilotin edellyttämät asiakaspalauttejärjestelmän tekniset laajennukset.

Hankinnan arvo ja kokonaiskustannukset

Awanic Oy: Qpro Feedback -palauttejärjestelmän muutostyöt 1.000 €; tekstiviestiherätteiden käyttöönotto 822 €; integraatio Qpro Feedback- ja HealthShare-järjestelmien välillä 600 €. Yhteensä 2.422 € (alv 0%)

Tietoevry Oyj: Lifecare Raportoinnin asiantuntijatyö ja NPS asiakaskokemuksen mittaamisessa tarvittava tietosisältö, max. 8.004 € (alv 0%).

Istekki Oy: Järjestelmäintegraation asiantuntijatyö max. 2.000 € (alv 0%).

Hankinnan kokonaiskustannukset max. 12.426 € (alv 0%).

#### **Hankintaesitys:**

Esitetään, että edellä kuvattujen järjestelmäintegraatioiden ja asiakaspalauttejärjestelmän teknisten laajennusten toteuttamiseksi hankitaan tarvittava asiantuntijatyö Awanic Oy:ltä, Tietoevry Oyj:ltä ja Istekki Oy:ltä.

Kokonaiskustannus hankinnalle on enintään 12.426 euroa (alv 0%). Kustannuspaikka: Kestävän kasvun Kainuu II -hankkeen pilarin 4, investointi 4, kustannuspaikka: 7010030170/7010019.

Rahoittajalta (STM) on lupa hankinnan toteuttamiseen.

Hankinnan arvo alittaa hankintalain 25 §:n kansallisen kynnysarvon.

#### **Päätöksen peruste**

Hallintosääntö 24 §

#### **Päätös**

Hyväksyn hankintaesityksen ja päätän, että hankitaan asiantuntijatyö Awanic Oy:ltä, Tietoevry Oyj:ltä ja Istekki Oy:ltä esitetyn mukaisesti.



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Kainuun hyvinvointialueen asianhallintajärjestelmässä

---

### **Tiedoksi**

Jarkko Wallenius Awanic Oy, Marika Nikula Tietoevry Oyj, Minna Nykanen Istekki Oy, projektijohtaja Outi Väyrynen, suunnittelija Hannele Elonvuo, erikoissuunnittelija Niina Komulainen, Eija Tolonen, hankintatoimisto@kainuu.fi

### **Allekirjoitus**

Marita Pikkarainen, kehittämisjohtaja

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Kainuun hyvinvointialue 15.01.2025 klo 07:51. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

### **Viranhaltijapäätöksen nähtävänäolo**

Nähtävillä Kainuun hyvinvointialueen www-sivuilla



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Kainuun hyvinvointialueen asianhallintajärjestelmässä

## Oikaisuvaatimus

§ 3

### Oikaisuvaatimusohje

Tähän päätökseen tyytymätön asianosainen voi hakea päätökseen muutosta tekemällä hankintaoikaisuvaatimuksen tai hyvinvointilain mukaisen oikaisuvaatimuksen taikka molemmat.

### 1 Ohjeet hankintaoikaisuvaatimuksen tekemiseksi

#### Oikaisuvaatimusoikeus

Hankintaoikaisua voi vaatia hankintayksiköltä kirjallisesti tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja tai osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas eli se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen).

#### Oikaisuvaatimusaika

Asianosaisen on esitettävä vaatimus 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta ratkaisusta.

Asianosaisen katsotaan saaneen tiedon päätöksestä, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluessa kirjeen lähettämisestä.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

#### Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolta hankintaoikaisua vaaditaan, on tämän hankintapäätöksen tehnyt viranhaltija.

Postiosoite:  
Kainuun hyvinvointialue/Kirjaamo  
PL 400  
87070 Kainuu

Käyntiosoite: Sotkamontie 13, H-talo, hallinto, 87300 Kajaani

Sähköpostiosoite: kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi  
Faksinumero: 08 718 0050  
Puhelinnumero: 08 615 61 (vaihde)  
Kirjaamon aukioloaika: arkisin ma–pe klo 9.00–15.00

#### Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Hankintaoikaisuvaatimus pannaan vireille kirjallisesti ilmoittamalla:

- hankintayksikön päätös tai muu ratkaisu, johon hankintaoikaisuvaatimus kohdistuu
- miten päätöstä tai muuta ratkaisua halutaan oikaistavaksi



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Kainuun hyvinvointialueen asianhallintajärjestelmässä

---

- 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 voi pyytää Kainuun hyvinvointialueen kirjaamosta (ks. yhteystiedot kohdasta "Oikaisuvaatimusviranomaisen").

## **2 Ohjeet hyvinvointialuelain 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*)
- hyvinvointialueen jäsen.

### **Oikaisuvaatimusaika**

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Oikaisuvaatimus on toimitettava Kainuun hyvinvointialueen kirjaamoon määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

*Asianosaisen* katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä.

*Hyvinvointialueen jäsenen* katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun päätös on asetettu yleisesti nähtäväksi.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkipäivä, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

### **Oikaisuvaatimusviranomaisen**

Viranomaisen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on Kainuun hyvinvointialueen aluehallitus.



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Kainuun hyvinvointialueen asianhallintajärjestelmässä

---

Postiosoite:  
Kainuun hyvinvointialue/Kirjaamo  
PL 400  
87070 Kainuu

Käyntiosoite: Sotkamontie 13, H-talo, hallinto, 87300 Kajaani

Sähköpostiosoite: kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi  
Faksinumero: 08 718 0050  
Puhelinnumero: 08 615 61 (vaihde)  
Kirjaamon aukioloaika: arkisin ma–pe klo 9.00–15.00

### **Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö**

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava:

- päätös, johon haetaan oikaisua
- se, millaista oikaisua vaaditaan
- millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero. Jos oikaisuvaatimuspäätös voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.

### **Pöytäkirja**

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä voi pyytää Kainuun hyvinvointialueen kirjaamosta (ks. yhteystiedot kohdasta ”Oikaisuvaatimusviranomaisen”).