

Strategia- ja kehittämispalvelut

6440/02.08.02/2024

13.12.2024

§ 466/2024

Hankinta, Analystica asiakaspalautejärjestelmän hankinta sidosryhmähankintana Istekki Oy:ltä

Valmistelija(t)

Hankekoordinaattori Pasi Okkonen,
pasi.okkonen@pshyvinvointialue.fi, p. 04471716290
Projektipäällikkö Sade Rytönen, sade.rytonen@pshyvinvointialue.fi
, p. 0447176370

Hankinnan kohteena on asiakaspalautejärjestelmä Analystica (SaaS-palvelu) avointen palautteiden vastaanottoon, käsittelyyn, raportointiin sekä tiedon migrointi osaksi tietoallasta. Samalla toteutetaan THL:n standardien mukainen ratkaisu palautetta palvelusta kyselyn toimittamiseen SMS-viestillä, käsittelyyn, raportointiin sekä tiedon migrointiin osaksi PSHVAN tietoallasta.

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos on asettanut toimintaa ohjaavan tavoitteen, jonka mukaan asiakaspalautteen kerääminen on järjestettävä kansallisesti yhtenäisellä tavalla, mikä varmistaa tiedon vertailtavuuden ja mahdollistaa parhaiden käytäntöjen jakamisen hyvinvointialueiden kesken.

Asiakaspalautejärjestelmän hankinnan myötä pyritään vastaamaan paitsi lain asettamiin vaatimuksiin, myös laajempaan tarpeeseen parantaa hyvinvointialueen palveluiden laatua ja saatavuutta. Järjestelmän avulla hyvinvointialueet voivat kerätä arvokasta tietoa asiakkaiden tarpeista, odotuksista ja kokemuksista, mikä mahdollistaa palveluiden jatkuvan kehittämisen ja parantamisen asiakaslähtöisesti, mutta myös prosessien tehostamisen, esimerkiksi häiriökysynnän tunnistamisen. Tämän myötä voidaan varmistaa, että palvelut vastaavat yhä paremmin asiakkaiden todellisia tarpeita ja edistävät näin koko väestön hyvinvoinnin ja terveyden parantumista. Asiakasymmärryksen lisääntyminen mahdollistaa myös tiedolla johtamisen toteutumisen sekä entistä kustannusvaikuttavampien asiakaslähtöisten palveluiden suunnittelun ja toteutuksen. Lisäksi asiakaspalautteen keruu- ja analysointijärjestelmä on hyvin keskeisessä roolissa hyvinvointialueen omavalvonnan ja osallisuuden edistämisen toteuttamisessa ja seurannassa.

Istekki Oy tarjoaa Pohjois-Savon hyvinvointialueelle käyttöön Analystica asiakaspalautejärjestelmää sidosryhmähankintana.

Strategia- ja kehittämispalvelut

6440/02.08.02/2024

13.12.2024

Palvelun hankinta sisältää:

- Avoimen (spontaanin) palautteen käsittelyratkaisun
Optio: Käsittelyketjun siirto tietoalalle osana kyselyvastausta
- NPS-palautteiden käsittelyratkaisun

Hinnoittelu:

Kertaluonteiset kustannukset;

1. Käyttöönottoprojekti: Avoimen palautteen käsittelyratkaisu

Analystica:

Analystica Oy:n työ 12 htp, 11 700 €

sis. Pääkäyttäjäkoulutus + 2–3 palautteen käsittelykoulutusta

Optio: Tarjotaan käsittelyketjun tietoallassiirtoa: 2–3 htp 975 € / htp, 3 htp 2925 €

Istekki;

Projektipäällikkö 4 htp

AD asiantuntija 1 htp

Integraatioasiantuntija 2 htp

Tietoliikenneasiantuntija 1 htp

Istekki yhteensä: 8 htp 6 900 €

Tietoturva-arviointi taso 1, 5 175 €. Tarve arvioidaan käyttöönottoprojektin aikana.

Käyttöönottoprojekti Avoimen palautteen käsittelyratkaisu yhteensä 26 700 €, sisältää tietoturva-arviointi taso 1 ja option käsittelyketjun tietoallassiirrosta.

2. Käyttöönottoprojekti: NPS-lomake

Analystica Oy:

Analystica Oy:n suorittamat asennus- ja konfigurointityöt 7 htp 6 825 €

Istekki Oy:

Käyttöönotto, integraatioasiantuntija 7 htp

Käyttöönotto, projektipäällikkö 3 htp

Käyttöönotto, tietoliikenneasiantuntija 1 htp

Istekki yhteensä: 11 htp 9 485 €

Käyttöönottoprojekti NPS -lomake yhteensä 16 310 €

Kertaluonteiset kustannukset yhteensä 43010 €, sisältää tietoturva-arvioinnin taso 1 ja option käsittelyketjun tietoallassiirrosta

Jatkuvan palvelun kustannukset;

Analystica:

Tuki- ja ylläpito 400 €/kk

SaaS-ratkaisu 400 €/kk

Käyttöoikeusmaksu taso 4, 1 771,9 €/kk

Strategia- ja kehittämispalvelut

6440/02.08.02/2024

13.12.2024

- Laskentaperuste: PSHVA henkilöstömäärä + arvio uniikeista vastaajista per kk
SMS-viestit 0,08 €/viesti. SMS-viestien määräksi on arvioitu 100 000/v
- SMS-viestit 666,70 €/kk
Analystica yht: 3238,60 €/kk

Istekki:
Palvelupistepalvelu 2 h / kk 158 € /kk
Palvelunhallinta 2 h / kk 190 € /kk
Istekki yht: 348 €/kk

Jatkuvat palvelut (SMS-viestien laskutus toteuman mukaan) yht. 3586,60 € / kk.

Jatkuvien palveluiden ennakoitu arvo neljälle vuodelle on 172 156,80 €.

Hankittavan kokonaisuuden ennakoitu arvo on neljälle vuodelle 215 166,80 €.

Projektikortti on hyväksytty Hankejohtoryhmässä 5.12.2024, projektikoodi 1IS24S100060.

Valmistelijan päätösehdotus:

Esitän että, Asiakaspalautejärjestelmä Analystican käyttöönottoprojekti Avoimen palautteen käsittelyratkaisu, käyttöönottoprojekti NPS-lomake ja optio käsittelyketjun tietoallas siirrosta sekä tietoturva-arviointi taso 1 hankitaan sidosryhmähankintana Istekki Oy:ltä. Hankittavan kokonaisuuden neljän vuoden ennakoitu arvo on 215 166,80 €.

Päätös

Päätän että, Asiakaspalautejärjestelmä Analystican käyttöönottoprojekti Avoimen palautteen käsittelyratkaisu, käyttöönottoprojekti NPS-lomake ja optio käsittelyketjun tietoallas siirrosta sekä tietoturva-arviointi taso 1 hankitaan sidosryhmähankintana Istekki Oy:ltä. Hankittavan kokonaisuuden neljän vuoden ennakoitu arvo on 215 166,80 €.
Kertaluonteiset kustannukset kohdistetaan SP 115311 ja jatkuvan palvelun kustannukset KP 115317.

Päätöksen perustelu

THL-edellyttää hyvinvointialueilta kansallisesti yhdenmukaista asiakaspalautteen keräämistä, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 29–31 §.

Ennakkovaikutusten arviointi

Kirjoita tähän ennakkovaikutusten arviointi.

Strategia- ja kehittämispalvelut

6440/02.08.02/2024

13.12.2024

Toimivallan peruste Hallintosääntö 93§

Otto-oikeus Aluehallitus

Nähtävillä olo Pohjois-Savon hyvinvointialue, verkkosivut 16.12.2024.

Tuomo Pekkarinen
tietohallintojohtajaTämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Pohjois-Savon hyvinvointialueen
asianhallintajärjestelmässä.

Liitteet Hankintaoikaisuohje aluehallitus kynnyсарvon ylittävä

Jakelu Rytkönen Säde
Hartikainen Tuija
Tuovinen Timo
Okkonen Pasi
Eskelinen Päivi
Henri Kuusisto, Istekki Oy