



TERVEYSTOIMI
Kuntoutuspalvelujen yksikkö

29.11.2008

**PISTEYSTYSMUISTIO TARJOUSKILPAILU 2009 – 2011
LÄÄKINNÄLLISEN KUNTOUTUKSEN AVOTERAPIAPALVELUT
JA VETERAANIEN AVOKUNTOUTUSPALVELUT**

Tarjousten arviointiperusteet on vahvistettu ennen tarjousten lähettämistä. Pisteet annetaan terapeutoittain tarjouksessa annettujen tietojen perusteella. Jos tietoja ei löydy, pisteitä ei anneta.

Pisteet lasketaan seuraavien palvelun osien mukaan:

- | | |
|--------------------------|---------------------|
| - työkokemus | 15 pistettä |
| - koulutus | 20 pistettä |
| - toimitilat ja välineet | liikkuva pistemäärä |
| - asiakaspalaute | liikkuva pistemäärä |
| - hinta | edullisuusjärjestys |

Palveluntuottajien palveluiden valintaperusteena on laatu (60 %) ja hinta (40 %).

Laatuun vaikuttavina tekijöinä huomioidaan

1 Työkokemus

Työkokemus arvioidaan ammatillisten työkokemusvuosien perusteella. Terapiatyökokemuksesta vuosissa voi saada enintään 15 pistettä. Laitoksilla työkokemustiedot lasketaan kaikilta terapeuteilta ja saatu pistemäärä jaetaan ilmoitettujen terapiaa antavien terapeuttien määrällä.

Maksimi 15 pistettä

2 Koulutus

Erikoistumis- tai lisäkoulutuksesta voi saada enintään 15 pistettä 1-18 ov (vastaavat opintopisteet) tai vähintään 5 päivää kestävästä kurssista tai koulutuksesta. Lisäksi alle 5 päivää kestävästä opinnoista voi saada enintään 5 pistettä. Koulutuksen pisteytyksessä huomioidaan ammattitaidon ylläpitoon liittyvä koulutus ja koulutuksen hankkimisen ajankohta. Laitoksilla koulutustiedot lasketaan kaikilta terapeuteilta yhteensä ja saatu pistemäärä jaetaan ilmoitettujen terapiaa antavien terapeuttien määrällä.

Maksimi 20 pistettä

3 Toimitilat ja välineet

Tilat ja laitteet pisteytetään lomakkeessa annettujen tietojen perusteella. Yhden pisteen saa jokaisesta kyllä-vastauksesta. Lisätiedoista saa enintään ½ - 1 pistettä / kohta.

Pistemäärä on liikkuva

4 Asiakaspalaute

Asiakas on se henkilö tai taho, joka joko käyttää palvelua tai jolla on mahdollisuus käyttää palvelua vastikkeellisesti tai vastikkeettomasti (so. maksullisesti tai maksuttomasti).

Asiakaspalaute on asiakkaan reagointia organisaation toimintaan tai palveluun. Palaute voi olla myös reagointia toimialan yleisiin linjauksiin. Asiakaspalaute lähtee asiakkaan tahdosta lähestyä organisaatiota, ja sen antaminen on ilmaista. Palaute voi olla joko spontaania tai organisaation itse pyytämää. Asiakaspalaute voi tulla organisaatioon eri kanavia pitkin. Palaute voidaan ottaa vastaan esim. suoraan asiakaspalvelutilanteessa, puhelimesta, sähköpostilla, internet-palautteella, kirjeellä, faksilla, keskusteluissa, kyselyiden kautta, lehtikirjoituksissa. Palaute voi olla kiitos, kehitysehdotus, moite tai valitus. Palaute tuottaa organisaatiolle uutta tietoa tai vahvistaa jo aiemmin tiedossa olevaa. Asiakaspalaute voi johtaa välittömiin toimenpiteisiin tai sitä voidaan hyödyntää organisaation toiminnan kehittämisessä myöhemmin. Palaute luo asiakkaille mahdollisuuden vaikuttaa.

Pistemäärä on liukuva