

Palvelumuotoilun asiantuntijat LUVNin asiakaspolkumallin kehittämisen hankinta

Päätös

Päätän valita palvelumuotoilun asiantuntijat LUVNin asiakaspolkumallin kehittämisen hankintaan palveluntuottajaksi Solita Oy:n.

Päätöksenteossa on sovellettu lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016) ja Hankintaohjetta (aluehallitus 12.12.2022 § 196).

Selostus

Tarjouspyyntö

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on pyytänyt 26.6.2026 päivätyllä tarjouspyynnöllä tarjouksia palvelumuotoilun asiantuntijat LUVNin asiakaspolkumallin kehittämisen hankintaan.

Kilpailutuksen perusteella valitaan yksi (1) Palveluntuottaja, joka nimeää 2–3 palvelumuotoilun asiantuntijaa vahvistamaan LUVNin asiakaspolkumallia kehittävää tiimiä.

Nimettävät henkilöt osallistuvat seuraaviin kokonaisuuksiin:

- Uusien pilottiprojektien käynnistäminen ja nykytila-analyysi. Pilotteina ovat ikääntyvien kotiin vietävien varhaisen tuen palvelujen asiakaspolku sekä lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelujen (MTP) asiakaspolku.
- Hyvinvointialueen asiakaspolkumallin kehittäminen.
- Palvelulupausviitekehityksen testaaminen asiakaspolkupiloteissa.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ei sitoudu tiettyihin hankintamääriin sopimuskauden aikana.

Hankintamenettely

Hankinta on toteutettu Palvelujen uudistamisen, tiedolla johtamisen ja tekoälyn asiantuntijapalvelujen hankinta 3852/2024 puitejärjestelyn ehtojen mukaisena kevennettynä kilpailutuksena. Hankinta kuuluu Palvelujen uudistamisen, tiedolla johtamisen ja tekoälyn asiantuntijapalvelujen hankinta 3852/2024 puitejärjestelyn osa-alueelle 5. Palvelumuotoilu. Toimeksiannossa noudatetaan kyseisen puitejärjestelyn ehtoja.

Tarjoukset tuli jättää sähköpostitse määräaikaan mennessä.

Valintaperuste

Valintaperusteena oli laatu. Laadullisesti parhaana tarjouksena pidettiin tarjousta, joka saa korkeimmat laatu pisteet.

Vertailu- ja arviointiperusteet

Tarjousten arviointi ja vertailu toteutetaan kahdessa vaiheessa:

- 1) tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkistaminen
- 2) tarjousten vertailu

Tarjoukset vertaillaan laadun perusteella. Laadun painoarvo on 100 %.

Tarjoajan tuli nimetä 2–3 henkilöä, jotka tosiasiallisesti työskentelevät toimeksiannossa. Nimettyjen henkilöiden tuli täyttää tarjouspyynnössä kuvatut pakolliset vaatimukset sekä nimettyjen henkilöiden tiimin tuli täyttää tiimille asetetut vaatimukset.

Laadun maksimipistemäärä on 30 pistettä. Laadun vertailu tehdään kahdessa vaiheessa.

Vaihe 1. CV:t ja referenssit (max 15 pistettä)

Vaihe 2. Haastattelu (max 15 pistettä)

Vaiheessa 1. CV:t ja referenssit pisteet annetaan tarjotulle tiimille kokonaisuutena seuraavien kriteerien perusteella:

Kriteeri	1 piste	2 pistettä	Max
Kokemus asiakaspolkutyöstä	Tiimillä osoittaa kokemusta yleisellä tasolla	Tiimillä kokemusta asiakaspolkutyöstä sosiaali- ja terveystalveissa.	2
Kokemus asiakastutkimuksesta	2 referenssiä	3 referenssiä tai enemmän	2
Kokemus haavoittuvassa asemassa olevista ryhmistä	2 referenssiä	3 referenssiä tai enemmän	2
Kokemus tiedolla johtamisesta tai datan hyödyntämisestä kehittämistyössä	1 referenssi	2 referenssiä tai enemmän	2
Ruotsinkielen taito	Vähintään yksi henkilö voi tehdä haastatteluja ja materiaalia ruotsin kielellä		1
Kokemus systemaattisen asiakaspolkujen johtamisen mallin konseptoinnista tai käyttöönotosta organisaatiossa	2 pistettä: Tiimillä on osoittaa kokemusta mallin konseptoinnista tai käyttöönotosta.	6 pistettä: Tiimissä on henkilö, joka on vastannut mallin konseptoinnista ja käyttöönotosta.	6

Haastatteluun kutsutaan CV:den ja referenssien perusteella kolme (3) eniten vertailupisteitä saanutta tarjoajaa, jotka etenevät lopulliseen vertailuun.

Vaihe 2. Haastattelun osa-alueet ja niiden arviointi:

- Asiakaspolkutyön ja palvelumuotoilun menetelmäosaaminen (max 3 pistettä)

- Tarjottu tiimi osoittaa monipuolista ymmärrystä menetelmistä ja kykyä arvioida niiden soveltuvuutta eri tilanteissa ja kohderyhmille.
- Sote- ja hyvinvointialuekontekstin ymmärrys (max 3 pistettä)
 - Tarjottu tiimi osoittaa ymmärrystä haavoittuvista kohderyhmistä, sote-palvelujärjestelmästä, monitoimijaisesta ympäristöstä ja eettisistä erityiskysymyksistä haavoittuvien ryhmien kanssa työskentelyssä.
- Tiedolla johtaminen ja palvelulupauksen mittarointi (max 3 pistettä)
 - Tarjottu tiimi osoittaa kykyä kytkeä asiakaspolkutyön mittareihin, dataan ja johtamiseen sekä osaa antaa konkreettisia esimerkkejä.
- Fasilitointi-, yhteistyö- ja viestintätaidot (max 3 pistettä)
 - Tarjottu tiimi osoittaa kykyä perustella ja kiteyttää sekä kuunnella, he pystyvät kertomaan esimerkkien kautta moniammatillisten ryhmien fasilitoinnista.
Tiimin vuorovaikutus haastattelutilanteessa on sujuvaa.
- Tiimin kokonaisuus ja toimeksiantoon sitoutuminen (max 3 pistettä)
 - Tarjotun tiimin osaamisprofiilit ovat monipuoliset ja täydentävät toisiaan. Tiimi on sitoutunut tehtävään ja tuo esiin ymmärrystä toimeksiannon tavoitteista.

Pisteet	Täyttymisaste	Puutteiden taso
3	Kaikki arvostettavat seikat täyttyvät	Ei lainkaan tai enintään erittäin pieniä puutteita
2	Suurin osa täyttyy	Joitakin puutteita
1	Osa täyttyy	Useita merkittäviä puutteita
0	Yksikään ei täyty tai todenneta	Vakavia puutteita tai vastaukset puuttuvat

Haastattelun suorittamisessa arvioitiin tarjotun tiimin käytännön kykyä soveltaa ja osoittaa osaamistaan ja kokemustaan. Haastattelun kysymykset annettiin vasta haastattelutilanteessa. Jokaiselta tiimiltä kysyttiin samat kysymykset ja haastattelu-aika oli kaikille sama.

Jokainen tiimi pisteytettiin osa-alueittain kokonaisarvioinnin perusteella. Pisteet määräytyivät sen mukaan, kuinka suuri osa arvostettavista seikoista täyttyi ja kuinka hyvin ne todentuvat haastatteluvastauksissa.

Lopuksi laukupisteet laskettiin yhteen kokonaisvertailupisteiksi seuraavan kaavan mukaisesti: CV ja referenssi pisteet + haastattelusta saadut

pisteet. Laadullisesti parhain tarjous on se, jonka yhteenlasketut vertailupisteet ovat suurimmat. Laadullisesti paras tarjoaja valitaan Palveluntuottajaksi.

Kysymykset, vastaukset ja tarjouspyyntöön tehdyt muutokset

Hankintaa koskevat tarkentavat kysymykset ja huomiot tuli esittää 16.7.2026 mennessä sähköpostitse. Kysymyksiä tuli yhteensä 21 kappaletta. Vastaukset lähetettiin kaikille yhteisesti sähköpostitse 17.7.2026.

Tarjouspyyntöä ei täsmennetty.

Tarjoukset

Määräaikaan 10.8.2026 klo 16.00 tarjouksen tekivät seuraavat tarjoajat:

Cinia Oy (1465341-6)
Deloitte Oy (0989771-5)
Futurice Oy (1623507-4)
Hellon Oy (2135725-2)
NHG Finland Oy (2195803-1)
Productivity Leap Oy (2907000-2)
Solita Oy (2905040-7)
Sotemuotoilu Oy (3295314-8)
Tieto Finland Oy (1962361-1)

Tarjousten käsittely ja vertailu

Hankintayksikkö on tarkistanut tarjousten vastaavuuden tarjouspyyntöön. Kaikki tarjoukset vastasivat tarjouspyyntöä ja etenivät tarjousten vertailuun.

Hankintayksikkö on vertaillut tarjoukset esitettyjen valintaperusteiden mukaisesti.

Vaihe 1. CV:t ja referenssit

Vertailussa parhaat vertailupisteet saivat Futurice Oy, Solita Oy ja Tieto Finland Oy, joista kukin sai 11 vertailupistettä. Nämä tarjoajat etenivät vertailun perusteella haastatteluvaiheeseen.

Vaihe 2. Haastattelu

Solita Oy:n tarjous sai vertailussa parhaat vertailupisteet 14 pistettä. Tieto Finland Oy sai 12 vertailupistettä ja Futurice Oy 6 vertailupistettä.

Solita Oy:n yhteenlasketut vertailupisteet 25 pistettä olivat suurimmat. Palveluntuottajaksi valitaan näin ollen Solita Oy.

Vertailu on kuvattu hankintapäätöksen liitteessä 1 Tarjousten vertailu.

Hankintayksikkö on tutkinut Solita Oy:n osalta ajantasaiset todistukset ja selvitykset sen varmistamiseksi, ettei tarjoajaa rasita pakollinen tai harkinnanvarainen poissulkemisperuste, ja että tarjoaja täyttää asetetut soveltuvuusvaatimukset. Tarjoajaa ei rasita poissulkemisperuste ja se täyttää asetetut soveltuvuusvaatimukset.

Sopimus

Sopimus tulee voimaan allekirjoitushetkellä. Sopimus on määräaikaista ja voimassa sopimuksessa sovitun ajan.

Hankinnan ennakoitu arvo on 96 000 euroa (alv 0 %).

Hankintasopimus ei synny tällä hankintapäätöksellä, vaan vasta myöhemmin tehtävän kirjallisen sopimuksen allekirjoittamisella. Hankintapäätös voidaan panna täytäntöön aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun ehdokas tai tarjoaja on saanut tai hänen katsotaan saaneen päätöksen ja valitusosoituksen tiedoksi.

Toimivalta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Konsernihallinnon toimintaohjeen 41 §:n mukaisesti palvelutuotannonjohtaja päättää sote-palvelualueiden yhteisistä hankinnoista, kun hankinnan veroton arvo on enintään 10.000.000 euroa.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Palvelutuotannon ohjaus

Palvelutuotannon johtaja

Päätöspöytäkirja

Hankinta

19.8.2026

7 (7)

§ 10/2026

3852/02.08.00/2024

Pälve Matias

Palvelutuotannon johtaja

Valmistelija / lisätiedot:

Gratschev Satu

etunimi.sukunimi@luvn.fi

Liitteet

- 1 Hankintaoikaisuohje ja valitusosoitus puitejärjestely ja dynaamiset hankinnat
- 2 Liite 2 Tarjousten vertailu

Tiedoksi

Tarjouksen jättäneet

Tämä päätös on julkaistu yleisessä tietoverkossa.