

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Palvelutuotannon ohjaus
Palvelutuotannon johtaja

Päätöspöytäkirja
Hankinta
2.10.2026

1 (10)
§ 12/2026
3852/02.08.00/2024

Asiakaskokemuksen mittaamisen laajentamisen ja vointimittarin käyttöönoton hankinta

Päätös

Päätän

1.valita Asiakaskokemuksen mittaamisen laajentamisen ja vointimittarin käyttöönoton hankinta toimittajaksi NHG Finland Oy:n.

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

Selostus

Hintatiedustelu

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on pyytänyt 23.09.2026 päivättyllä hintatiedustelulla (hintatiedustelun asianumero 3852/2024) tarjouksia asiakaskokemuksen mittaamisen laajentamisen ja vointimittarin käyttöönoton hankinnasta.

Hankintaa ei ollut jaettu osiin sen luonteen vuoksi. Hankintaan valitaan yksi (1) Toimittaja.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ei sitoudu tiettyihin hankintamääriin sopimuskauden aikana.

Hankintamenettely

Hankinta on toteutettu puitejärjestelyn 3852/2024 "Palvelujen uudistamisen, tiedolla johtamisen ja tekoälyn asiantuntijapalvelujen hankinta" sisäisenä kevennettyinä kilpailutuksena osa-alueella 5 "Palvelumuotoilu".

Kevennetystä kilpailutuksesta on julkaistu hintatiedustelu sähköpostitse 21.09.2026.

Tarjoukset tuli jättää sähköpostitse.

Valintaperuste

Valintaperusteena oli laadukkain tarjous, jossa laadun painoarvo valintaperusteista on 100 %.

Vertailu- ja arviointiperusteet

Tarjoukset vertaillaan laadun perusteella. Laadun painoarvo on 100 %.

Vertailu tehdään kahdessa vaiheessa.

Vaihe 1. Yritysreferenssien (max 30 pistettä) ja nimettyjen asiantuntijoiden referenssit (max 13 pistettä)

Vaihe 2. Haastattelu (max 12 pistettä)

Haastatteluun kutsutaan yritysten referenssien ja nimettyjen asiantuntijoiden referenssien perusteella kolme (3) eniten vertailupisteitä saanutta tarjoajaa, jotka etenevät lopulliseen vertailuun. Mikäli kolmannelle sijalle sijoittuu tasapistein kaksi tai useampi tarjoaja, arvotaan haastatteluun kutsuttava tarjoaja tasapisteissä olevien tarjoajien kesken. Arvontatilaisuus ei ole julkinen.

Lopuksi laukupisteet lasketaan yhteen kokonaisvertailupisteiksi seuraavan kaavan mukaisesti: yritysten referenssit ja nimettyjen asiantuntijoiden referenssipisteet + haastattelusta saadut pisteet. Laadullisesti parhain tarjous on se, jonka yhteenlasketut vertailupisteet ovat suurimmat. Laadullisesti paras tarjoaja valitaan Toimittajaksi.

Mikäli kaksi tai useampi tiimi saa saman kokonaispistemäärän tarjouksen yhteydessä pisteytetyistä yritysten referensseistä ja nimettyjen asiantuntijoiden referensseistä ja haastatteluvaiheesta, ratkaistaan järjestys asiakaskokemuksen mittaamisen sekä voinnin mittaamisen kokemuksesta saatujen pisteiden perusteella. Pisteiden edelleen mennessä tasan Toimittajan valinta tapahtuu arpomalla. Arvontatilanteessa jokainen tasapisteissä oleva Tarjoaja saa yhden arvan. Arvontatilaisuus ei ole julkinen.

Yritysreferenssien pisteytys (max 30 pistettä)

Yritysreferenssien pisteytystaulukko (max 30 pistettä)				
Kriteeri	0 pistettä	2 pistettä	4 pistettä	6 pistettä
Sote-substanssiosaaminen (palvelujärjestelmä, tietojärjestelmät, integraatiot, asiakaskokemuksen muodostuminen, vaikuttavuus, hoito- ja palvelupolut)	Tarjoajalla ei osoitettua sote-substanssiosaamista Suomesta	Tarjoajalla 5 referenssiä julkiselta tai yksityiseltä sektorilta Suomen sote-kontekstissa	Tarjoajalla 5 referenssiä julkiselta sektorilta Suomen sote-kontekstissa	Tarjoajalla 10 referenssiä julkiselta sektorilta sote-kontekstissa
Kokemus asiakaskokemuksen mittaamisen prosessin suunnittelusta ja toteutuksesta (määrittely, käyttöönotto)	Tarjoajalla ei osoitettua kokemusta asiakaskokemuksen mittaamisen prosessin suunnittelusta ja toteutuksesta julkiselta tai yksityiseltä sektorilta sote-kontekstissa	Tarjoajalla osoitettu kokemus asiakaskokemuksen mittaamisen prosessin suunnittelusta tai toteutuksesta julkiselta tai yksityiseltä sektorilta sote-kontekstissa	Tarjoajalla osoitettu kokemus asiakaskokemuksen mittaamisen prosessin suunnittelusta tai toteutuksesta julkiselta sektorilta sote-kontekstissa	Tarjoajalla osoitettu kokemus asiakaskokemuksen mittaamisen prosessin suunnittelusta ja toteutuksesta julkiselta sektorilta sote-kontekstissa
Kokemus voinnin mittaamisen prosessin suunnittelusta ja toteutuksesta (määrittely, käyttöönotto)	Tarjoajalla ei osoitettua kokemusta voinnin mittaamisen prosessin suunnittelusta ja käytännön toteutuksesta julkiselta tai yksityiseltä sektorilta sote-kontekstissa	Tarjoajalla osoitettu kokemus voinnin mittaamisen prosessin suunnittelusta tai käytännön toteutuksesta julkiselta tai yksityiseltä sektorilta sote-kontekstissa	Tarjoajalla osoitettu kokemus voinnin mittaamisen prosessin suunnittelusta tai käytännön toteutuksesta julkiselta sektorilta sote-kontekstissa	Tarjoajalla osoitettu kokemus voinnin mittaamisen prosessin suunnittelusta ja käytännön toteutuksesta julkiselta sektorilta sote-kontekstissa
Kokemus asiakaskokemuksen ja voinnin mittaamiseen vaadituista tietosisällöistä ja automatisoidun mittaamisen teknisistä ratkaisista	Tarjoajalla ei referenssiä asiakaskokemuksen tai voinnin mittaamiseen vaadituista tietosisällöistä tai automatisoidun mittaamisen teknisistä ratkaisista	Tarjoajalla 1 referenssi, joka osoittaa kokemuksen asiakaskokemuksen tai voinnin mittaamiseen vaadituista tietosisällöistä tai automatisoidun mittaamisen teknisistä ratkaisista	Tarjoajalla 2 referenssiä, jotka osoittavat kokemuksen asiakaskokemuksen ja voinnin mittaamiseen vaadituista tietosisällöistä ja automatisoidun mittaamisen teknisistä ratkaisista; 1 referenssi kustakin	Tarjoajalla yli 2 referenssiä, jotka osoittavat kokemuksen asiakaskokemuksen ja voinnin mittaamiseen vaadituista tietosisällöistä ja automatisoidun mittaamisen teknisistä ratkaisista; min. 1 referenssi kustakin
Kokemus haavoittuvassa asemassa olevista ryhmistä (ikäntyneet, mielenterveys- ja päihdeasiakkaat, vammaiset)	Tarjoajalla ei referenssiä haavoittuvassa asemassa olevista ryhmistä	Tarjoajalla 1-2 referenssiä haavoittuvassa asemassa olevista ryhmistä	Tarjoajalla 3-4 referenssiä haavoittuvassa asemassa olevista ryhmistä	Tarjoajalla min. 5 referenssiä haavoittuvassa asemassa olevista ryhmistä

Nimettyjen asiantuntijoiden pisteytys (max 13 pistettä)

Referenssien tulee olla viimeisen viiden (5) vuoden ajalta tarjousten jättämisen määräajasta laskettuna. Nimettyjä asiantuntijoita koskevissa referensseissä referenssi lasketaan kriteeriin vain, jos referenssikuvauksesta käy ilmi nimetyn henkilön oma, aktiivinen rooli kyseisessä osaamisalueessa sekä konkreettinen kuvaus kyseisen vaatimuksen täyttymisestä annetussa referenssitoimeksiannossa. Jokaisen referenssin tulee olla minimissään 10 htp toimeksiannosta. Samaa referenssiä voi käyttää useasti.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Palvelutuotannon ohjaus
Palvelutuotannon johtaja

Päätöspöytäkirja
Hankinta
2.10.2026

4 (10)
§ 12/2026
3852/02.08.00/2024

Nimetyn asiantuntijan pisteytystaulukko: Senior Designer (max 7 pistettä)		
Kriteeri	0 pistettä	1 piste
Referenssitoimeksianto ja lyhyt kuvaus, jossa kuvattu konkreettisesti nimetyn asiantuntijan kuvaus, miten roolin vaatimukset täyttyvät kyseisessä toimeksiannossa: Erinomainen toimiala- ja kohderyhmäymmärrys (sote, haavoittuvat ja sosiaalipalveluita käyttävät kohderyhmät)	Ei täyty	Täyttyy
Referenssitoimeksianto ja lyhyt kuvaus, jossa kuvattu konkreettisesti nimetyn asiantuntijan kuvaus, miten roolin vaatimukset täyttyvät kyseisessä toimeksiannossa: Ottanut itsenäisesti vastuuta tavoitteisiin pääsemisestä ja läpivienyt projektin onnistuneesti.	Ei täyty	Täyttyy
Referenssitoimeksianto ja lyhyt kuvaus, jossa kuvattu konkreettisesti nimetyn asiantuntijan kuvaus, miten roolin vaatimukset täyttyvät kyseisessä toimeksiannossa: Kerännyt automatisoidusti asiakas- ja ammattilaisymmärrystä ja toteuttanut sen pohjalta käyttötapausten määrittelyä sekä jatkuvan asiakasymmärryksen keräämisen toimintamallia.	Ei täyty	Täyttyy
Referenssitoimeksianto ja lyhyt kuvaus, jossa kuvattu konkreettisesti nimetyn asiantuntijan kuvaus, miten roolin vaatimukset täyttyvät kyseisessä toimeksiannossa: Suunnitellut ja fasilitoinut läsnä- ja etämuodossa yhteiskehittämisen tapaamisia palveluiden edustajille.	Ei täyty	Täyttyy
Referenssitoimeksianto ja lyhyt kuvaus, jossa kuvattu konkreettisesti nimetyn asiantuntijan kuvaus, miten roolin vaatimukset täyttyvät kyseisessä toimeksiannossa: Hyödyntänyt asiakasymmärrystä organisaation eri tasoilla (operatiivinen, taktinen, strateginen)	Ei täyty	Täyttyy
Referenssitoimeksianto ja lyhyt kuvaus, jossa kuvattu konkreettisesti nimetyn asiantuntijan kuvaus, miten roolin vaatimukset täyttyvät kyseisessä toimeksiannossa: Tehnyt	Ei täyty	Täyttyy
asiakaskokemuksen mittaamisen toiminnallista määrittelyä tietomallinnuksen ja järjestelmätoteutuksen pohjaksi		
Referenssitoimeksianto ja lyhyt kuvaus, jossa kuvattu konkreettisesti nimetyn asiantuntijan kuvaus, miten roolin vaatimukset täyttyvät kyseisessä toimeksiannossa: Tehnyt yhteistyötä järjestelmätointimittajan ja -tietoasiantuntijoiden kanssa	Ei täyty	Täyttyy

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Palvelutuotannon ohjaus
Palvelutuotannon johtaja

Päätöspöytäkirja
Hankinta
2.10.2026

5 (10)
§ 12/2026
3852/02.08.00/2024

Nimettyjen asiantuntijoiden pisteytystaulukko: Senior Consultant (max 6 pistettä)		
Kriteeri	0 pistettä	1 pistettä
Referenssitoimeksianto ja lyhyt kuvaus, jossa kuvattu konkreettisesti nimetyn asiantuntijan kuvaus, miten roolin vaatimukset täyttyvät kyseisessä toimeksiannossa: Erinomainen toimiala- ja kohderyhmäymmärrys (sote, haavoittuvat ja sosiaalipalveluita käyttävät kohderyhmät)	Ei täyty	Täyttyy
Referenssitoimeksianto ja lyhyt kuvaus, jossa kuvattu konkreettisesti nimetyn asiantuntijan kuvaus, miten roolin vaatimukset täyttyvät kyseisessä toimeksiannossa: Ottanut itsenäisesti vastuuta tavoitteisiin pääsemisestä ja läpivienyt projektin onnistuneesti.	Ei täyty	Täyttyy
Referenssitoimeksianto ja lyhyt kuvaus, jossa kuvattu konkreettisesti nimetyn asiantuntijan kuvaus, miten roolin vaatimukset täyttyvät kyseisessä toimeksiannossa: sovittanut asiakasymmärryksen hyödyntämistä eri ammattilaisten työnkulkuihin sekä luonut toimintamallin tämän tueksi	Ei täyty	Täyttyy

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Palvelutuotannon ohjaus
Palvelutuotannon johtaja

Päätöspöytäkirja
Hankinta
2.10.2026

6 (10)
§ 12/2026
3852/02.08.00/2024

Referenssitoimeksianto ja lyhyt kuvaus, jossa kuvattu konkreettisesti nimetyn asiantuntijan kuvaus, miten roolin vaatimukset täyttyvät kyseisessä toimeksiannossa: Onnistunut johdon sitouttamisessa sekä muutoksen läpiviennissä ammatillaistasolla.	Ei täyty	Täyttyy
Referenssitoimeksianto ja lyhyt kuvaus, jossa kuvattu konkreettisesti nimetyn asiantuntijan kuvaus, miten roolin vaatimukset täyttyvät kyseisessä toimeksiannossa: tehnyt mittaamisen toiminnallisen määrittelyn tietomallinnuksen ja järjestelmätoteutuksen pohjaksi	Ei täyty	Täyttyy
Referenssitoimeksianto ja lyhyt kuvaus, jossa kuvattu konkreettisesti nimetyn asiantuntijan kuvaus, miten roolin vaatimukset täyttyvät kyseisessä toimeksiannossa: Tehnyt yhteistyötä järjestelmätointimittajan ja -tietoasiantuntijoiden kanssa	Ei täyty	Täyttyy

Haastattelun järjestely ja arviointi (max 12 pistettä)

Haastattelut pidetään alustavasti 28.–29.9.2026 Teamsissa. Kaikkien Toimittajan tiimiin nimeämien henkilöiden tulee osallistua haastatteluun. Haastattelu kestää 45 minuuttia ja se toteutetaan tiimihaastatteluna. Haastattelu on suullinen eikä sen suorittamiseen tarvita apuvälineitä. Haastattelu tallennetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimesta. Haastatteluun osallistuu Tilaajalta kaksi (2) arvioijaa, jotka pisteyttävät haastattelun kokonaisuutena asteikolla 0–12 pistettä. Haastattelussa on lisäksi yksi (1) hankinnan edustaja valvomassa tilaisuuksia. Hankinnan edustaja ei osallistu pisteytykseen. Jokaiselta Toimittajan tiimiltä kysytään samat kysymykset ja haastattelun pituus on kaikille sama.

Haastatteluissa arvioidaan seuraavat osa-alueet:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Palvelutuotannon ohjaus
Palvelutuotannon johtaja

Päätöspöytäkirja
Hankinta
2.10.2026

7 (10)
§ 12/2026
3852/02.08.00/2024

#	Arviointialue	Mitä arvioidaan
1	Sote- ja hyvinvointialuekontekstin ymmärrys, max 3 pistettä	Tarjottu tiimi osoittaa ymmärrystä haavoittuvista kohderyhmistä, sote-palvelujärjestelmästä, monitoimijaisesta ympäristöstä ja eettisistä erityiskysymyksistä haavoittuvien ryhmien kanssa työskentelyssä.
2	Asiakaskokemuksen ja voinnin/vaikuttavuuden mittaaminen sote-kontekstissa, max 3 pistettä	Tarjottu tiimi osoittaa asiantuntemusta asiakaskokemuksen ja vaikuttavuuden mittaamiseen liittyen, ymmärtää mitä käytännön toteutus vaatii sekä kykenee antamaan konkreettisia esimerkkejä.
3	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.
4	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

Jokainen tiimi pisteytetään osa-alueittain kokonaisarvioinnin perusteella. Pisteet määräytyvät sen mukaan kuinka suuri osa arvostettavista seikoista täyttyy ja kuinka hyvin ne todentuvat haastatteluvastauksissa. Toimittajan henkilöitä ei arvioida yksilöinä, vaan heitä katsotaan kokonaisuutena. Pisteytys ja perustelut dokumentoidaan ja haastattelun kokonaispistemäärä julkaistaan hankintapäätöksessä.

Tarkastelu aloitetaan aina korkeimmasta pistemäärästä. Jos kaikki korkeimman tason kriteerit täyttyvät, tiimi saa korkeimmat pisteet. Jos jokin korkeimman tason kriteereistä ei täyty, siirrytään seuraavaksi korkeimpaan tasoon. Näin edetään, kunnes sopiva taso löytyy.

Tilaajan kaksi (2) arvioijaa pisteyttävät vastaukset itsenäisesti heti haastattelun jälkeen. Jos saman osa-alueen pisteet eroavat arviointitiimin jäsenten välillä, käydään lyhyt perustelu ennen lopullista kirjausta. Lopullinen pistemäärä on yhteinen näkemys, ei keskiarvo.

Kysymykset, vastaukset ja tarjouspyyntöön tehdyt muutokset

Hankintaa koskevat tarkentavat kysymykset ja huomiot tuli esittää 22.09.2026 klo 12:00 mennessä sähköpostitse. Kysymyksiä tuli yhteensä 15 kappaletta. Vastaukset julkaistiin sähköpostitse 23.09.2026.

Hintatiedusteluun korjattiin kappaleeseen 8 "Sopimusehdot" alihankkijakielto seuraavalla lauseella: *"Tässä toimeksiannossa saa käyttää alihankkijoita. Toimittaja vastaa alihankkijoiden työstä kuin omastaan. Alihankkijat tulee ilmoittaa tarjouksessa ja alihankkijaa ei saa vaihtaa ilman Tilaaajan kirjallista hyväksyntää."* Lisäksi kappaleeseen 12 "Tarjouksen jättäminen, sisältö ja voimassaolo" lisättiin lause *"Tieto mahdollisista alihankkijoista"*. Liitteeseen 1.2 Käsittelytoimien kuvaus tehtiin korjaus kohtaan 4 "Käsittelyn kohde", johon oli jäänyt vanhan kilpailutuksen tietoja. Tiedot korjattiin tähän hankintaan liittyviksi lisäämällä lause *"Toimittaja tuottaa toimeksiantosopimuksen mukaisesti kaksi asiantuntijaa toteuttamaan projektia "Asiakaskokemuksen mittaamisen laajentamisen ja vointimittarin käyttöönnoton hankinta"*.

Tarjoukset

Määräaikaan 22.09.2026 klo 12:00 mennessä tarjouksen tekivät seuraavat tarjoajat:

Deloitte Oy (0989771-5)
Futurice Oy (1623507-4)
NHG Finland Oy (2195803-1)
Productivity Leap Oy (2907000-2)

Tarjousten käsittely ja vertailu

Tarjoukset täyttivät hintatiedustelun vaatimukset. Ensimmäisen vaiheen vertailussa Deloitte Oy:n tarjous sai neljästä tarjouksesta pienimmät pisteet 23 pistettä. Tämän vuoksi Deloitte Oy:n tarjous ei edennyt tarjousten vertailun toiseen vaiheeseen eli haastatteluun. Muut tarjoajat etenivät haastatteluihin, joihin lähetettiin haastattelukutsut perjantaina 25.9.2026. Haastattelut järjestettiin kaikille kolmelle parhaalle tarjoukselle tiistaina 29.9.2026. Jokaiselta tarjoajalta kysyttiin samat ennalta mietityt kysymykset.

Haastattelupisteiden ja muiden vertailupisteiden yhteen laskemisen jälkeen NHG Finland Oy:n tarjous sai eniten pisteitä, 51 pistettä. Näin ollen NHG Finland Oy valitaan toimittajaksi toimeksiantoon. Muut sijoitukset ja

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Päätöspöytäkirja

9 (10)

Hankinta

§ 12/2026

Palvelutuotannon ohjaus

3852/02.08.00/2024

Palvelutuotannon johtaja

2.10.2026

tarkemmat kriteerikohtaiset pistemäärät löytää liitteenä olevasta tarjousten vertailutaulukosta, joka on päätöksen liite 1.

NHG Finland Oy ei käytä alihankintaa toimeksiannon toteuttamisessa.

Sopimus

Sopimus tulee voimaan allekirjoitushetkellä. Sopimus on toistaiseksi voimassa oleva.

Hankinnan ennakoitu arvo on 250 000 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.

Pälve Matias

Palvelutuotannon johtaja

Valmistelija / lisätiedot:

Löytömäki Noora

etunimi.sukunimi@luvn.fi

Liitteet

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

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue	Päätöspöytäkirja	10
		(10)
Palvelutuotannon ohjaus	Hankinta	§ 12/2026
Palvelutuotannon johtaja	2.10.2026	3852/02.08.00/2024

Tiedoksi

Tarjouksen jättäneet

Tämä päätös on julkaistu yleisessä tietoverkossa.