

Liite 1.1: Vertailuperuste A, pisteytys ja perustelut

Sisällys

1	Johdanto	2
2	Vertailuperuste A, Ratkaisun toiminnallinen laatu ja käytettävyys	2
2.1	Arvioinnin toteutustapa ja pisteytysmalli	2
2.2	Tuotevertailun keskeisiä menettelyohjeita tarjouspyynnön perusteella	4
2.3	Tuotevertailun käytettävyydestäusten kulku ja toimenpiteet.....	4
2.4	Yhteenveto tuotevertailun toteutuksen vaikutuksista.....	5
2.5	Käyttötapauskohtaiset perustelut.....	6

1 Johdanto

Tässä liitteessä on kuvattu tarkemmin vertailuperusteen A ”Ratkaisun toiminnallinen laatu ja käytettävyys” pisteytys ja pisteytysten perustelut. Lisäksi liitteessä on tarkemmin kuvattu vertailun pisteytysmallia sekä läpivientiä.

2 Vertailuperuste A, Ratkaisun toiminnallinen laatu ja käytettävyys

2.1 Arvioinnin toteutustapa ja pisteytysmalli

Ratkaisun toiminnallisen laadun ja käytettävyyden arviointi toteutettiin tarjouspyynnön mukaisin perustein tuotevertailuna kahden osa-alueen kautta; demonstraatiot sekä käytettävyytestaus.

Tuotevertailun pisteytys on kuvattu tarkemmin tarjoajille ennen tuotevertailun suorittamista lähetetyssä tarjouspyynnön liitteissä 4 ja 4.1. Tuotevertailun toteutus ja arviointi on kuvattu lyhyesti alla.

Demonstraatioissa toimittajat esittelivät ennalta määriteltyjen kolmen (3) käyttötapauksen läpiviennin ratkaisussaan. Arviointiryhmät arvioivat demonstroitavat tapaukset vaiheittain täyttäen arviointikaavakkeen. Arvioijat osallistuivat kaikkiin osa-alueensa tuotevertailutilaisuuksiin, ei vain tiettyjen toimittajien tilaisuuksiin. Arvioitavat vaiheet pisteytettiin asteikon 0, 4–10 mukaisesti. Demonstraatiot järjestettiin kokonaisuudessaan etäyhteyksien avulla (MS Teams). Demonstraatioiden käyttötapaukset olivat painotukseltaan saman arvoisia.

Käytettävyytestauksissa arviointiryhmät testasivat ennalta määritellyt kymmenen (10) käyttötapausta tarjoajan tarjoamalla ratkaisulla. Testaus toteutettiin Teams-yhteyden etähallinnan kautta. Toimittajat osallistuivat tilaisuuksiin etänä ja arviointiryhmät läsnä. Käytettävyytestaus järjestettiin Länsi- ja Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella samanaikaisesti. Samat käyttötapaukset testattiin sekä Länsi-Uudenmaan että Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella niin, että yhtenä testauspäivänä käytiin läpi jokaisen toimittajan tietyn aihealueen käyttötapaukset yhdellä hyvinvointialueella ja toisen aihealueen käyttötapaukset toisella hyvinvointialueella. Käyttötapaukset testattiin joko yhden tai kahden tilaajan sisäisen arvioijaryhmän toimesta. Arvioijaryhmiä ollessa kaksi, testaukset toteutettiin rinnakkaisissa huoneissa (huone 1 ja huone 2) samanaikaisesti siten, että huoneissa testattiin eri toimittajien ratkaisuja. Testausryhmien määrät vaihtelivat käyttötapauksen ja tilaajien välillä. Arvioijat osallistuivat kaikkiin osa-alueensa tuotevertailuihin, ei vain tiettyjen toimittajien tilaisuuksiin. Arvioijat täyttivät käyttötapauskohtaiset arviointikaavakkeet testauksen aikana. Käyttötapauksen arvioitavat vaiheet pisteytettiin asteikon 0, 4–10 mukaisesti. Käyttötapauksen vaiheiden arvioinnin lisäksi arvioijat täyttivät käytettävyyttä mittaavan loppukyselyn, joka pisteytettiin asteikolla 1–5. Loppukysely huomioitiin pisteytyksessä käyttötapauksen yhden vaiheen painoisena kokonaisuutena. Käytettävyytestauksen käyttötapauksille oli määritelty painoarvot, jotka on tarkemmin kuvattu tarjouspyynnön liitteessä 4.1.

Arviointi perustui arviointiryhmien suorittamaan pisteytykseen. Samat arviointiryhmät arvioivat saman käyttötapausten jokaisen tarjoajan osalta. Arviointiryhmät koostuivat molempien tilaajien henkilöstöstä. Arviointiryhmän jäsenet antoivat pisteet arvioitavista vaiheista sekä käytettävyydestä loppukyselystä itsenäisesti. Ratkaisun toiminnallisen laadun ja käytettävyyden arvioimiseksi kaikkien käyttötapausten raakapisteet laskettiin yhteen ja summaa käytettiin vertailupisteiden laskemisessa. Eniten raakapisteitä saanut tarjous sai 20 vertailupistettä.

Tuotevertailun demonstraatioiden ja käytettävyydestäusten käyttötapausten arvioinnissa käytetty pisteytysasteikko:

- 0 – Hylätty, Toiminnallisuutta ei voida käyttää tai tehtävää ei voida suorittaa
- 4 – Erittäin huono, Tehtävä on erittäin vaikea suorittaa ja sitä tehdessä tapahtuu useita virheitä. Käyttö aiheuttaa käyttäjälle suurta turhautumista
- 5 – Huono, Tehtävän suorittaminen on haastavaa, ja siinä syntyy merkittäviä ongelmia, jotka vaikuttavat käyttäjän tuottavuuteen ja tyytyväisyyteen
- 6 – Välttävä, Tehtävää suorittaessa ilmenee joitain käytettävyyso ongelmia, jotka vaativat käyttäjiltä vaivaa navigoida ja suorittaa tehtävää
- 7 – Kohtuullinen, Tehtävä on melko helppo suorittaa, mutta sen aikana tapahtuu pieniä käytettävyyso ongelmia. Nämä eivät merkittävästi haittaa käyttökokemusta
- 8 – Hyvä, Tehtävän suorittaminen on helppoa, ja siinä on vain satunnaisia pieniä käytettävyyso ongelmia, jotka eivät vaikuta yleiseen käyttäjätyytyväisyyteen
- 9 – Erittäin hyvä, Tehtävän suorittaminen on erittäin käyttäjäystävällistä, sen aikana ilmenee hyvin vähän käytettävyyso ongelmia ja käyttäjätyytyväisyys on korkea
- 10 – Erinomainen, Tehtävän suorittaminen on poikkeuksellisen helppoa, käytännössä ilman käytettävyyso ongelmia ja käyttäjätyytyväisyys on erittäin korkea

Tuotevertailun käytettävyydestäusten loppukyselyssä käytetty pisteytysasteikko:

- 1 – Täysin eri mieltä
- 2 – Osin eri mieltä
- 3 – Ei samaa tai eri mieltä
- 4 – Osin samaa mieltä
- 5 – Täysin samaa mieltä

Tarjoajan raakapisteiden muodostuminen on kuvattu lyhyesti alla:

- Arviointiryhmän jäsenet arvioivat itsenäisesti käyttötapausten arvioitavat vaiheet
- Käyttötapausten kokonaispistemäärä (arviointiryhmän jäsenten kaikille käyttötapausten vaiheille antamien pisteiden summa jaettuna arviointiryhmän jäsenten määrällä) suhteutettiin käyttötapausten maksimipistemäärään (arvioitavien vaiheiden summa kertaa kymmenen).
- Tämä suhdeluku (esim. 0.56) kerrottiin sadalla, koska suhdetta tarkastellaan prosentteina.
- Tämä luku (esim. 56) kerrottiin käyttötapausten painotuksella, joka perustuu hankintayksikön näkemykseen käyttötapaustensa käsiteltyjen teemojen merkittävydestä.

- Tämä luku on käyttötapausten raakapistemäärä. Kaikkien käyttötapausten raakapisteeet laskettiin yhteen ja kokonaissummaa käytettiin vertailupisteiden laskennassa.

Tuotevertailukokonaisuuden vertailupisteet lasketaan kaavalla:

$$\frac{\text{Tarjoajan raakapistemäärä yhteensä}}{\text{Korkein saatu raakapistemäärä}} \times 20$$

2.2 Tuotevertailun keskeisiä menettelyohjeita tarjouspyynnön perusteella

Tarjouspyynnön liitteessä 4.1 on kuvattu tuotevertailun toteutus suunnitelma sekä noudatettavat käytänteet ja säännöt. Tuotevertailun käytettävyydestä tilaajien asiantuntijoista koostuvat arviointiryhmät testasivat tarjouspyynnössä ennalta määritellyt käyttötapaukset.

Kuten tarjouspyynnön liitteen 4.1 sivulla 7 oli mainittu, käytettävyydestä käytötapaukset testattiin joko yhden tai kahden eri tilaajan sisäisen arvioijaryhmän toimesta. Samassa kohdassa oli kuvattu, että tilaajien asiantuntijat osallistuvat kaikkiin osa-alueensa tuotevertailuihin, ei vain tiettyjen toimittajien tilaisuuksiin. Toisin sanoen, samat asiantuntijaryhmät arvioivat kaikki tuotevertailussa mukana olevat toimittajat. Kuten liitteessä 4.1 oli mainittu, testausryhmien määrä oli suunniteltu vaihtelevan käyttötapausten ja tilaajien välillä.

Liitteen 4.1 sivun 28 menettelyohjeiden mukaan Tilaja oli varannut oikeuden tehdä muutoksia tuotevertailun järjestelyihin tarvittaessa, kuitenkin niin, että toimittajien tasavertainen kohtelu ei vaarannu.

Liitteen 4.1 sivuilla 9, 26 ja 28 oli esitetty, että toimittaja on vastuussa omalta osaltaan aikataulujen pitävyydestä kaikissa demonstraatioissa ja käytettävyydestä tilaisuuksissa. Annettujen ohjeiden mukaisesti ”Toimittajan on tullut käydä käyttötapaukset tarkasti läpi ja varmistautua omalta osaltaan aikataulujen pitävyyteen. Toimittaja huolehtii osaltaan aikataulujen pitävyydestä.” Tilaisuuksien fasilitaattori huolehti tilaisuuksien aikataulun mukaisesta alkamisesta ja päättämisestä.

2.3 Tuotevertailun käytettävyydestäusten kulku ja toimenpiteet

Tuotevertailuun sisältyvät käytettävyydestä suoritettiin 2.-5.12.2024.

Testaukset toteutettiin siten, että arvioijat osallistuivat tilaisuuksiin paikan päällä ja käytettävyydestä järjestettiin erikseen Länsi- ja Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella ilmoitetuissa tiloissa. Tarjoajat osallistuivat tilaisuuksiin etänä.

Samat käyttötapaukset testattiin sekä Länsi-Uudenmaan että Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella. Yhtenä testauspäivänä käytiin läpi jokaisen toimittajan tietyn aihealueen käyttötapaukset yhdellä hyvinvointialueella ja tietyn aihealueen käyttötapaukset toisella hyvinvointialueella.

Maanantaina 2.12. oli suunniteltu Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen osalta käyttötapauksen TH1 (Hoidon tarpeen arvio ja konsultaatio) testaus kahdessa eri ryhmässä (huoneet 1 ja 2) rinnakkain. Käytettävyydestä arviointiryhmän kokoonpano ei huoneessa 2 vastannut suunniteltua keskeisen arvioijan ennakoimattomasta myöhästymisestä ja poissaolosta johtuen. Kyseinen arvioija ei voinut osallistua fyysisesti tilaisuuksiin, joten testit tehtiin niin, että arvioija ohjasi puheella omat tehtävänsä ja toinen arvioija käytti järjestelmää. Tätä toteutustapaa ei kuitenkaan olisi voitu pitää tarjouspyynnössä esitetyn suunnitelman mukaisena ja tasavertaisena mallina kaikille tarjoajille huomioiden arvioijan myöhästymisen yhdestä tilaisuudesta. Tästä johtuen kyseisen huoneen arvioinnit on jätetty huomioimatta kaikkien toimittajien osalta kyseisen käyttötapauksen pisteytyksessä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen osalta. Käyttötapauksen testaus tehtiin huoneessa 1 suunnitellusti kaikkien tarjoajien osalta. Lisäksi sama käyttötapaus testattiin toisena päivänä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella suunnitelman mukaisesti.

Alkuperäisestä toteutussuunnitelmasta poiketen, maanantaiksi 2.12. aikataulutettu Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen käyttötapauksen TH2 (Osastotyö, tekstit ja lausunnot) huone 1 sekä tiistai 3.12. aikataulutettu Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen käyttötapauksen TH1 (Hoidon tarpeen arvio ja konsultaatio) huone 2 peruutettiin etukäteen kaikkien tarjoajien osalta, sillä huoneiden arviointiryhmien kokoonpanot eivät vastanneet suunniteltua. Arviointiryhmien paikalla olleet jäsenet osallistuivat yhdessä huoneessa testaukseen. Näiden käyttötapauksien testaus tehtiin tässä huoneessa suunnitellusti kaikkien tarjoajien osalta.

2.4 Yhteenveto tuotevertailun toteutuksen vaikutuksista

Tuotevertailun toteutuksessa oli ennalta varauduttu yksittäisten arvioijien poissaoloihin. Tästä syystä tarjouspyynnössä oli ennalta ilmoitettu tilaajien oikeus tehdä muutoksia tuotevertailun järjestelyihin tarvittaessa. Lisäksi useissa käyttötapauksissa oli varauduttu rinnakkaisiin arviointiryhmiin.

Käytettävyydestä arviointiryhmien yksittäisten arvioijien osalta tapahtui ennakoimattomia myöhästymisiä sekä poisjääntejä. Tapahtumista huolimatta kaikki käyttötapaukset pystyttiin testaamaan, ja testaukset tehtiin molemmilla hyvinvointialueilla vähintään yhdessä arviointiryhmässä. Testaukset toteutettiin tarjouspyynnön liitteen 4.1 mukaisessa aikataulussa ja tarjoajan vastuulla oli omalta osaltaan pitää huolta aikataulujen pitävyydestä.

Edellä mainituissa tilanteissa huoneiden testauspäivän aikana tehdyistä perumisista huolimatta kyseiset käyttötapaukset testattiin tarjouspyynnön mukaisesti samoilla arviointiryhmillä toisessa

huoneessa molempina päivinä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen osalta toisen rinnakkaisen huoneen pisteitä käyttötapausten TH1 osalta ei huomioida vertailussa, johtuen arvioijan myöhästymisestä ja arvioinnin osittain etänä tapahtuneesta toteutuksesta.

Arvioijien puuttuminen yllättävistä poissaoloista ja myöhästymisistä johtuen on otettu huomioon käytettävyydestä toteuttamisessa ja arvioinnissa niin, että tarjoajien tasavertainen ja syrjimätön kohtelu sekä tasapuolinen pisteyttäminen ei ole vaarantunut. Tämän lisäksi tilaajat toimivat avoimesti kaikkia tarjoajia kohtaan kuvaamalla tässä liitteessä käytettävyydestä tapahtuneet yllättävät poissaolot ja myöhästymiset sekä tehdyt toimenpiteet tasapuolisen arvioinnin ja pisteyttämisen toteuttamiseksi.

2.5 Käyttötapauskohdaiset perustelut

Toimittajakohdaiset käyttötapausten arvioinnin perustelut on kuvattu alla.

Tietoevry Finland Oy:

Toiminnallisen laadun ja käytettävyyden vertailuperusteen ensimmäiseksi tuli Tietoevry Finland Oy, jonka osalta käyttötapaukset arvioitiin kauttaaltaan hyvin pistein. Kaikki käyttötapaukset päästiin annetussa ajassa loppuun saakka.

- **Käyttötapaus Lämpileikkaava 1: läkkään pariskunnan käyttötapaus**
Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmässä pystyi johdonmukaisesti toteuttamaan käyttötapausten mukaiset toiminnot kuvattujen mukaisesti. Palautteen perusteella järjestelmän selkeys ja aiempien kirjausten hyödyntäminen nähtiin ratkaisun vahvuutena. Arviointiin perustuen vahvuutena koettiin varsinkin vaihe 7 kontrolliajanvarauksen toiminnot sekä vaihe 1 ja 9 kotihoidon toiminnot. Arviointiin perustuen heikkoutena nähtiin vaiheen 2 terveyskeskuksen päivystyksen toiminnot.
- **Käyttötapaus Lämpileikkaava 2: Lapsiperheen käyttötapaus**
Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella demonstraatio toteutettiin läpi käyttötapausten sujuvasti kuvauksen mukaisesti. Arvioinnin perusteella vahvuutena nähtiin etenkin vaihe 4 psykologin tutkimusten toiminnot sekä vaihe 6 suun terveydenhuollon toiminnot. Arviointiin pohjautuen heikkoutena nähtiin vaihe 2 ja 3 yhteisöllisen sekä moniammatillisen työn toiminnot. Sanallisen palautteen perusteella järjestelmän vahvuutena nähtiin yksinkertaisuus ja selkeys sekä sujuva kirjaaminen. Heikkoutena arviointiryhmä mainitsi perheoikeudellisten palveluiden toimintojen osittaisen keskeneräisyyden sekä laatuvaihtelut yksittäisten toimintojen välillä.
- **Käyttötapaus Lämpileikkaava 3: Raportoinnin ja laskutuksen käyttötapaus**
Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmässä voitiin johdonmukaisesti suorittaa käyttötapausten mukaiset toiminnot suunnitellulla tavalla.

Arvioinnin perusteella vahvuutena nähtiin etenkin laskutuksen maksukaton seurannan toiminnallisuudet sekä taustojen määrittäminen. Arvioinnin osalta heikokien oli arvioitu puolestaan säännöllisen palvelun tuloseselvityksen ja maksupäätöksen tekeminen ja jo tehdyn päätöksen oikaisemiseen liittyvät toiminnot. Sanallisen palautteen perusteella vahvuutena mainittiin raportoinnin datan raakuus sekä graafinen ulkonäkö. Heikkoutena puolestaan mainittiin valmiin raportin hyödyntäminen demonstraatiossa, manuaalinen kirjaaminen hyvityslaskussa sekä kielisyys.

- **Käyttötapaus Terveystenhoito 1: Hoidon tarpeen arvio ja konsultaatio**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmässä pystyttiin suorittamaan käyttötapauksen mukaiset tehtävät sujuvasti suunnitellulla tavalla. Vahvuutena arvioijat kokivat järjestelmän konsultaatiopyyntöön liittyvät toiminnot. Järjestelmän käyttö koettiin pääosin selkeänä ja tarvittavat toiminnot olivat helposti löydettävissä. Järjestelmän heikkoutena arvioijat näkivät järjestelmän ajanvaraustoiminnot.

- **Käyttötapaus Terveystenhoito 2: Osastotyö, tekstit ja lausunnot**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmässä pystyttiin suorittamaan käyttötapauksen mukaiset tehtävät sujuvasti suunnitellulla tavalla. Arviointien perusteella järjestelmän vahvuutena koettiin potilaan osastolle siirtämisen, tekstistä tulosten hakemisen sekä laboratoriokokeiden tilaamisen toiminnot. Arviointien perusteella heikkoutena koettiin lääkelistan muuttaminen sekä potilaan kotiuttamisen toiminnot. Sanallisen arvion mukaan järjestelmän osastonäkymä koettiin selkeänä.

- **Käyttötapaus Terveystenhoito 3: Opiskeluterveyshoito**

Arvioijien numeeristen arvioiden perusteella järjestelmässä pystyi johdonmukaisesti toteuttamaan käyttötapauksen mukaiset toiminnot annetun kuvauksen mukaisesti. Arvioijat kokivat järjestelmän vahvuutena sen käytettävyyden sekä selkeyden. Tarvittavat toiminnot olivat loogisesti saatavilla läpi tehtävän. Arviointien perusteella vahvuutena koettiin ajanvarauksen toiminnot sekä käynnin tilastointi. Vahvuutena koettiin myös toimenpidekoodien automaattinen siirtyminen tilastointiin. Arviointien perusteella heikkoutena koettiin kertomukseen kirjaaminen.

- **Käyttötapaus Sosiaalihuolto 1: Lastensuojelun palvelun piiriin tuleminen**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmän käyttö oli sujuvaa ja tehtävät olivat suoritettavissa ilman suurempia ongelmia. Arvioijat kokivat järjestelmän käytettävyyden pääsääntöisesti hyvänä ja intuitiivisena. Arviointiin perustuen järjestelmän vahvuutena koettiin lastensuojelun ilmoituksen käsittely sekä moniammatillinen kirjaaminen. Heikkoudeksi puolestaan arvioijat arvioivat verkostotapaamisen ryhmäkirjauksen toiminnon sekä lastensuojelun asiakkuuden avaamisen.

- **Käyttötapaus Sosiaalihuolto 2: Asiakas siirtyy palvelusta toiseen ja palvelun päättäminen**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmän käyttö oli sujuvaa ja tehtävät oli suoritettavissa pääosin ongelmitta. Tarvittavat toiminnot olivat pääsääntöisesti loogisesti löydettävissä. Arviointiin perustuen järjestelmän vahvuudeksi arvioitiin viestitoiminto sekä katselin. Heikkoudeksi puolestaan arvioitiin palvelupäätöksen tekeminen sekä hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäminen.

- **Käyttötapaus Sosiaalihuolto 3: Toimeentulotuki**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmässä pystyi toteuttamaan käyttötapausten mukaiset toiminnot pääosin sujuvasti. Arvioinnin perusteella järjestelmän vahvuutena koettiin hakemuksen käsittelyyn otto sekä tilastojen tarkistus. Arvioinnin perusteella järjestelmän heikkoudeksi koettiin tulo- ja menolaskelman teko, joka nousi myös sanallisen arvioinnin perusteella järjestelmän heikkoudeksi.

- **Käyttötapaus Suun terveydenhuolto 1: Päivystyspotilas**

Arvioijien numeeristen arvioiden perusteella järjestelmässä pystyi johdonmukaisesti toteuttamaan käyttötapausten mukaiset toiminnot annetun kuvauksen mukaisesti. Järjestelmä ohjasi käyttäjää suorittamaan kuvauksen mukaiset tehtävät ja toiminnot olivat pääsääntöisesti helposti löydettävissä. Arvioijien sanallisen palautteen perusteella järjestelmän selkeys korostui vahvuutena, kuten myös etusivun selkeä näkymä esitietoineen. Arvioinnin perusteella järjestelmän vahvuutena on käynnin valmiiksi kuittaaminen sekä esitietojen ja riskitietojen täydentäminen. Heikkoudeksi arvioijat arvioivat arvioinnin perusteella aiempien tietojen tarkastelun sekä erikoissairaanhoidon lähetteen teon.

- **Käyttötapaus Suun terveydenhuolto 2: Alaikäinen potilas**

Arvioijien numeeristen arvioiden perusteella järjestelmässä pystyi johdonmukaisesti toteuttamaan käyttötapausten mukaiset toiminnot annetun kuvauksen mukaisesti. Järjestelmässä liikkuminen koettiin pääsääntöisesti sulavaksi ja selkeäksi. Arvioijat mainitsivat ajanvaraustoimintojen selkeyden järjestelmän vahvuudeksi. Heikkoudeksi puolestaan arvioijat kokivat järjestelmän riskiluokituksen puutteen sekä osa arvioijista koki statusten kirjaamisen aikaa vievänä. Arvioinnin perusteella järjestelmän toiminnot arvioitiin tasaisesti hyvin pistein, mutta statusten kirjaaminen koettiin myös arvioinnin osalta heikkoutena.

- **Käyttötapaus Kotihoito 1: Olemassa oleva asiakas, kotikäynti ja konsultaatio**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmän käyttö oli sujuvaa ja tehtävät olivat ongelmitta suoritettavissa. Tehtävät arvioitiin pääsääntöisesti hyvin pistein. Numeerisen arvion mukaan vahvuutena oli hoitosuunnitelman katsominen mobiilista sekä lääkkeiden antokirjaus. Heikkoudeksi arviointiryhmä arvioi sairaanhoitajan konsultaation kirjaamisen sekä viestin lähettämisen. Osa arviointiryhmän jäsenistä

arvosti käynnin uloskirjauksen ja tilastoinnin helpoutta, kun taas heikkoudeksi mainittiin mittausten kirjaamiseen kuluvat klikkaukset.

- **Käyttötapaus Kotihoito 2: Uusi asiakas**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmän käytöstä sai yhtenäisen ja saumattoman yleisvaikutelman. Toiminnot olivat helposti käytettävissä ja tehtävät arvioitiin kauttaaltaan hyvin pistein. Arvioinnin perusteella arvioijat kokivat järjestelmän käytettävyyden kaikissa tehtävissä sujuvaksi. Arvioijat arvostivat etenkin sujuvaa viikko-ohjelman luontia ja sen helppoa muokkaamista. Mobiilinäkymä nähtiin selkeänä ja intuitiivisena.

CGI Suomi Oy:

Toiminnallisen laadun ja käytettävyyden vertailuperusteen toiseksi sijoittui CGI Suomi Oy, jonka osalta käyttötapaukset arvioitiin pääosin hyvin pistein, pois lukien opiskeluterveydenhuollon käyttötapaus ja kotihoidon käyttötapaukset. Joitain käytettävyyshaasteita ilmeni käyttötapausten läpiviennissä ja opiskeluterveydenhuollon käyttötapaus jäi käytettävyydestä kesken yhden testausryhmän testauksen osalta ajan loppuessa.

- **Käyttötapaus Läpileikkaava 1: Iäkkään pariskunnan käyttötapaus**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmässä toteutettiin käyttötapausten tehtävät kohtuullisen sujuvasti. Arvioinnin perusteella vahvuutena nähtiin käyttötapausten vaihe 8 kokonaisuutena ja suullisen palautteen perusteella tekoälyn hyödyntäminen. Sanallisen palautteen perusteella heikkoutena nähtiin eri järjestelmien välillä liikkuminen. Arvioinnin perusteella heikkoutena nähtiin vaihe 4 psykologin tutkimuksiin liittyvät toiminnot.

- **Käyttötapaus Läpileikkaava 2: Lapsiperheen käyttötapaus**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella käyttötapausten demonstraatio toteutettiin pääosin sujuvasti. Palautteen perusteella vahvuutena nähtiin kirjaamisen selkeys etenkin sosiaalihuollon puolella. Heikkoutena puolestaan arviointiryhmä mainitsi järjestelmien välillä liikkumisen sekä klikkausten määrän. Arvioinnin perusteella järjestelmän vahvuutena oli vaihe 1, isyyden tunnistamisen toiminnot sekä vaihe 5 vammaispalveluiden toiminnot. Heikkoutena järjestelmässä koettiin arviointiin pohjautuen moniammatillisen tiimin työ ja kirjaaminen.

- **Käyttötapaus Läpileikkaava 3: Raportoinnin ja laskituksen käyttötapaus**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmässä voitiin johdonmukaisesti suorittaa käyttötapausten mukaiset toiminnot suunnitellulla tavalla. Arvioinnin perusteella arvioijat näkivät vahvuutena etenkin terveydenhuollon raportin jakotoiminnot sekä maksukatnon seurannan toiminnot. Arvioinnin osalta heikkoutena

nähtiin säännöllisen palvelun tulokset ja maksupäätöksen tekeminen ja jo tehdyn päätöksen oikaisemiseen liittyvät toiminnot. Sanallisen palautteen perusteella vahvuutena arvioijat mainitsivat järjestelmän sujuvalta vaikuttavan käytön sekä hälytysten selkeään näkymiseen, esimerkiksi maksukaton ylittymisen yhteydessä. Heikkoutena arvioijat mainitsivat klikkausten määrän sekä raporttien luonnin epäselvyyden.

- **Käyttötapaus Terveysthuolto 1: Hoidon tarpeen arvio ja konsultaatio**
Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmässä pystyttiin suorittamaan käyttötapausten mukaiset tehtävät kohtalaisen sujuvasti suunnitellulla tavalla. Järjestelmän vahvuudeksi arvioijat kokivat kertomustekstistä tulosten hakemisen sekä hoidon tarpeen arvioinnin teon. Heikkoutena arvioijat kokivat konsultaatiopyynnön tekemisen ja asiakkaan taustatietoihin tutustumisen.
- **Käyttötapaus Terveysthuolto 2: Osastotyö, tekstit ja lausunnot**
Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmässä pystyttiin suorittamaan käyttötapausten mukaiset tehtävät suhteellisen sujuvasti suunnitellulla tavalla. Arviointien perusteella järjestelmän vahvuutena koettiin laboratoriokokeiden tilaamisen toiminnot sekä tekstistä hakeminen. Arviointien perusteella heikkoutena koettiin lääkelistan muuttaminen sekä tulospostin katselu. Sanallisen arvion mukaan laboratoriokokeiden tilaaminen koettiin selkeänä. Heikkoutena arvioijat kokivat klikkausten määrän sekä järjestelmän visuaalisuuden.
- **Käyttötapaus Terveysthuolto 3: Opiskeluterveydenhuolto**
Arviointien numeeristen arvioiden perusteella järjestelmässä pystyi toteuttamaan käyttötapausten mukaiset toiminnot kohtalaisesti annetun kuvauksen mukaisesti. Järjestelmän käytössä koettiin jonkin verran haasteita, minkä johdosta käyttötapausten testaaminen jäi osittain kesken. Arviointien perusteella vahvuutena koettiin asiakkaan tietojen avaaminen sekä suostumusten tarkistaminen ja rokotteen kirjaaminen. Arviointien perusteella heikkoutena koettiin maksusitoumuksen esittäminen. Sanallisen palautteen perusteella heikkoutena koettiin myös ajanvarauskirjat ja ajan peruminen.
- **Käyttötapaus Sosiaalihuolto 1: Lastensuojelun palvelun piiriin tuleminen**
Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmän käyttö oli suhteellisen sujuvaa ja tehtävien suorittamisessa ei ilmennyt suurempia ongelmia. Arvioijat kokivat järjestelmään kirjaamisnäkyvät selkeänä ja järjestelmän vahvuutena. Arviointiin perustuen järjestelmän vahvuutena koettiin lastensuojeluilmoituksen tekeminen sekä palvelutarpeen arviointi. Heikkoudeksi puolestaan arvioijat arvioivat moniammatillisen ajanvarauksen teon sekä verkostotapaamisen ryhmäkirjauksen. Arvioijat mainitsivat myös heikkoudeksi sanallisena palautteena eri järjestelmien välillä liikkumisen.

- **Käyttötapaus Sosiaalihuolto 2: Asiakas siirtyy palvelusta toiseen ja palvelun päättäminen**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmän käyttö oli suhteellisen sujuvaa ja tehtävien suorittamisessa ei ilmennyt suuria haasteita. Järjestelmän käytettävyydessä koettiin olevan joitakin puutteita. Arviointiin perustuen järjestelmän vahvuudeksi arvioitiin palvelupäätöksen tekeminen sekä palvelun päättäminen ja hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäminen. Heikkoudeksi puolestaan arvioitiin ateriapalveluiden asiakkaiden hakeminen järjestelmästä.

- **Käyttötapaus Sosiaalihuolto 3: Toimeentulotuki**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmässä pystyi johdonmukaisesti toteuttamaan käyttötapausten mukaiset toiminnot annetun kuvauksen mukaisesti. Arvioijat kokivat järjestelmän käytettävyyden pääosin selkeäksi ja intuitiiviseksi. Arvioinnin perusteella järjestelmän vahvuutena koettiin hakemuksen käsittelyyn otto, lisäselvityspyynnön teko sekä toimeentulotuen päätöksen tekeminen ja maksusitoumuksen myöntäminen. Arvioinnin perusteella järjestelmän heikkoudeksi koettiin tulo- ja menolaskelman teko. Sanallisen palautteen perusteella osa arvioijista koki haasteelliseksi, että eri toiminnot sijaitsevat eri järjestelmissä.

- **Käyttötapaus Suun terveydenhuolto 1: Päivystyspotilas**

Arviointiryhmän numeerisiin arvioihin pohjautuen järjestelmän käyttö ja tehtävien suorittaminen kuvauksen mukaisesti oli pääsääntöisesti sujuvaa. Arvioinnin perusteella järjestelmän vahvuudeksi koettiin aiempien terveystietojen tarkastelu. Arvioinnin perusteella heikkoudeksi arvioitiin erikoissairaanhoidon lähetteen teko sekä kertomuksen kirjaaminen. Sanallisen palautteen perusteella osa arvioijista koki lähetteen tekemisen järjestelmässä hieman epäselkeäksi. Myös kirjausten tekoon oikean näkymän löytäminen koettiin jokseenkin haastavaksi.

- **Käyttötapaus Suun terveydenhuolto 2: Alaikäinen potilas**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmän käyttö ja tehtävien suorittaminen koettiin suhteellisen sujuvaksi. Suurimmaksi heikkoudeksi arvioijat kokivat järjestelmän visuaalisuuden ja he kokivat haasteelliseksi sivujen välillä liikkumisen. Ajanvaraaminen sekä kirjaaminen puolestaan koettiin suhteellisen selkeiksi, mitkä mainittiin järjestelmän vahvuuksina. Arvioinnin perusteella vahvuudeksi nousi myös ajanvaraus sekä hoidon tarpeen arvioinnin teko. Heikkoutena arvioijat kokivat löydösten ja toimenpiteiden sekä hoitosuunnitelman kirjaamisen.

- **Käyttötapaus Kotihoito 1: Olemassa oleva asiakas, kotikäynti ja konsultaatio**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmän käytössä ja tehtävien suorittamisessa esiintyi jonkin verran hankaluuksia. Arvioiden perusteella järjestelmää ei koettu täysin intuitiiviseksi ja selkeäksi. Arvioinnin perusteella järjestelmän vahvuutena koettiin sairaanhoitajan konsultaatio sekä lääkkeiden antokirjaukset. Arvioinnin

perusteella heikkoutena arvioijat kokivat mittaustietojen kirjaamisen. Sanallisen palautteen perusteella arvioijat kokivat positiivisena hoitokertomuksen suunnitelmien näkymisen mobiilissa kirjatessa. Osa arvioijista koki, ettei järjestelmä kannusta käyttäjää kirjaamaan vapaata tekstiä, mikä nähtiin järjestelmän heikkoutena.

- **Käyttötapaus Kotihoito 2: Uusi asiakas**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmän käyttö ja toiminnot olivat jokseenkin selkeää. Arvioinnin perusteella hoito- ja palvelusuunnitelman sekä käyntisuunnitelman luonti koettiin järjestelmän vahvuudeksi. Myös mobiilinäkymä nähtiin arviointiryhmän mielestä selkeänä. Heikkoudeksi arviointiryhmä arvioi järjestelmän käytettävyyden, klikkausten määrän sekä intuitiivisuuden.

Mediconsult Oy:

Toiminnallisen laadun ja käytettävyyden vertailuperusteen kolmanneksi sijoittui Mediconsult Oy, jonka osalta käyttötapaukset arvioitiin kohtalaisen hyvin pistein. Heikoimmiksi arvioitiin terveydenhuollon käyttötapaus osastotyö, tekstit ja lausunnot, sosiaalihuollon käyttötapaus asiakas siirtyy palvelusta toiseen ja palvelun päättäminen sekä suun terveydenhuollon käyttötapaukset päivystyspotilas ja alaikäinen potilas. Tuotevertailussa esiintyi jonkin verran käytettävyyshaasteita. Demonstraatioiden osalta kesken jäivät sekä lapsiperheen käyttötapaus että raportoinnin ja laskutuksen käyttötapaus. Käytettävyydestä kesken jäivät osastotyö, tekstit ja lausunnot, opiskeluterveydenhuolto sekä toimeentulotuki -käyttötapaukset yhden testausryhmän osalta sekä lastensuojelun palvelun piiriin tuleminen kahden testausryhmän osalta.

- **Käyttötapaus Läpileikkaava 1: läkkään pariskunnan käyttötapaus**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmässä toteutettiin käyttötapausten tehtävät sujuvasti kuvauksen mukaisesti. Käyttötapausten demonstraatio jäi viimeisen vaiheen osalta kesken, mikä vaikutti käyttötapausten pisteytykseen. Arvioinnin perusteella vahvuutena nähtiin etenkin vaiheen 1, kotihoidon osuus ja sanallisen palautteen perusteella vahvuutena mainittiin kirjaaminen. Arvioinnin perusteella heikkoutena nähtiin kotikuntoutuksen tehtävät. Sanallisen palautteen perusteella heikkoutena nähtiin eri järjestelmien välillä liikkuminen.

- **Käyttötapaus Läpileikkaava 2: Lapsiperheen käyttötapaus**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella käyttötapausten demonstraatio toteutettiin sujuvasti läpi käyttötapausten. Palautteen perusteella etenkin suun terveydenhuollon sekä terveydenhuollon järjestelmät koettiin selkeinä ja pääsääntöisesti loogisina. Arvioinnin perusteella vahvuutena nähtiin vaiheen 4 psykologin tutkimusten toiminnot. Arvioinnin perusteella heikkoutena nähtiin vaihe 1 isyyden tunnistamisen

toiminnot sekä vaihe 6 suun terveydenhuollon osuus. Sanallisen palautteen perusteella heikkoutena nähtiin järjestelmän kirjaamisnäkyvän pieni koko.

- **Käyttötapaus Läpileikkaava 3: Raportoinnin ja laskutuksen käyttötapaus**
Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmässä voitiin suorittaa käyttötapausten mukaiset tehtävät suhteellisen hyvin. Käyttötapausten demonstraatio jäi viimeisen vaiheen osalta kesken. Arvioinnin perusteella vahvuutena nähtiin sosiaalihuollon lakisääteisen raportoinnin toiminnot ja heikkoutena puolestaan terveydenhuollon raportin jaon toiminnot. Sanallisen palautteen perusteella vahvuutena nähtiin järjestelmän visuaalinen selkeys ja käytettävyys. Heikkoutena puolestaan koettiin demonstraation puutteet esimerkiksi raportin luonnissa ja valmiin raportin katselussa.
- **Käyttötapaus Terveydenhuolto 1: Hoidon tarpeen arvio ja konsultaatio**
Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmässä pystyttiin suorittamaan käyttötapausten mukaiset tehtävät kohtalaisen sujuvasti suunnitellulla tavalla. Arviointiryhmä koki järjestelmän vahvuudeksi hoidon tarpeen arvioinnin, taustoihin tutustumisen ja konsultaatiopyynnön toiminnot. Heikkoudeksi puolestaan arviointiryhmä koki reseptin uusinnan sekä ajanvarauksen toiminnot.
- **Käyttötapaus Terveydenhuolto 2: Osastotyö, tekstit ja lausunnot**
Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmässä pystyttiin suorittamaan käyttötapausten mukaiset tehtävät kohtalaisen sujuvasti. Testauksessa esiintyi jonkin verran käytettävyyden haasteita johtaen testauksen keskenjäämiseen. Arviointien perusteella järjestelmän vahvuutena koettiin tekstistä hakeminen sekä mobiilikirjaaminen. Arviointien perusteella heikkoutena koettiin lääkelistan muuttamisen toiminnot, minkä arvioijat mainitsivat myös sanallisessa palautteessa. Sanallisen arvion mukaan laboratoriokokeiden tilaaminen koettiin suhteellisen selkeänä.
- **Käyttötapaus Terveydenhuolto 3: Opiskeluterveydenhuolto**
Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmässä pystyi toteuttamaan käyttötapausten mukaiset toiminnot melko sujuvasti annetun kuvauksen mukaisesti. Järjestelmän käytössä ja käytettävyydessä koettiin jonkin verran haasteita, minkä johdosta käyttötapausten testaaminen jäi osittain kesken. Osa arvioijista koki järjestelmän käytön suhteellisen sujuvaksi. Arviointien perusteella vahvuudeksi koettiin suostumuksen kirjaaminen sekä rokotteen annon kirjaaminen sekä maksusitoumuksen esitäyttö. Heikkoudeksi puolestaan arvioijat arvioivat kirjaamisen kertomukselle. Palautteen perusteella arvioijat kokivat heikkoutena ajanvarauskirjat. Lisäksi osa arvioijista koki, että kannanotto alaikäisen suostumuksesta tietojen näyttämiseen tuli esille järjestelmässä turhan usein.
- **Käyttötapaus Sosiaalihuolto 1: Lastensuojelun palvelun piiriin tuleminen**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmän käyttö oli kohtalaisen sujuvaa ja tehtävien suorittamisessa esiintyi jonkin verran käytettävyyshaasteita, minkä johdosta käyttötapauksen testaaminen jäi osittain kesken. Arviointiin perustuen järjestelmän vahvuutena koettiin moniammatillisen tapaamisen kirjaaminen sekä ajanvaraus omalle ajanvarauskirjalle. Heikkoudeksi puolestaan arvioijat arvioivat verkostotapaamisen ryhmäkirjauksen sekä lastensuojelun asiakkuuden avaamisen. Arvioijat mainitsivat järjestelmän heikkoudeksi sanallisena palautteena kirjaamisnäkömään pienen koon.

- **Käyttötapaus Sosiaalihoito 2: Asiakas siirtyy palvelusta toiseen ja palvelun päättäminen**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmän käyttö oli suhteellisen sujuvaa ja tehtävien suorittamisessa ei ilmennyt suuria haasteita. Arviointiin perustuen järjestelmän vahvuudeksi arvioitiin viestitoiminto sekä katselin. Heikkoudeksi puolestaan arvioitiin ateriapalveluiden asiakkaiden hakeminen järjestelmästä sekä palvelun päättämisen toiminnot.

- **Käyttötapaus Sosiaalihoito 3: Toimeentulotuki**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmässä pystyi toteuttamaan käyttötapauksen mukaiset toiminnot kohtalaisen sujuvasti. Järjestelmän käytössä ja käytettävyydessä koettiin jonkin verran haasteita, minkä johdosta käyttötapauksen testaaminen jäi osittain kesken. Arvioinnin perusteella järjestelmän vahvuutena koettiin päätösten tarkastelu ja maksujen suorittaminen. Arvioinnin perusteella järjestelmän heikkoudeksi koettiin lisäselvityspyynnön teko ja tilastojen tarkistus.

- **Käyttötapaus Suun terveydenhoito 1: Päivystyspotilas**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmän käytössä ja tehtävien suorittamisessa kuvauksen mukaisesti esiintyi jonkin verran haasteita. Arvioinnin perusteella vahvuutena arvioijat kokivat käynnin päättämiseen liittyvät toiminnot. Arvioinnin perusteella järjestelmän heikkoutena koettiin riskitiedon kirjaaminen sekä kertomuskirjausten teko. Sanallisen palautteen mukaan järjestelmä koettiin jokseenkin epäselkeäksi ja epäintuitiiviseksi. Myös diagnoosien rajallinen määrä sekä kirjausten vanhanaikainen allekirjoittamien koettiin osan arvioijien mielestä heikkoudeksi.

- **Käyttötapaus Suun terveydenhoito 2: Alaikäinen potilas**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmän käytössä ja tehtävien suorittamisessa esiintyi jonkin verran hankaluuksia. Käyttöliittymää ei nähty käyttäjää ohjaavana ja loogisena ja lisäksi ajanvaraus koettiin järjestelmän heikkoutena. Vahvuutena arvioinnin perusteella arvioijat kokivat perustietojen ja esitietojen tarkastamisen. Arvioinnin perusteella heikkoutena koettiin hoidon tarpeen arvioinnin teko.

- **Käyttötapaus Kotihoito 1: Olemassa oleva asiakas, kotikäynti ja konsultaatio**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmässä pystyi pääsääntöisesti johdonmukaisesti toteuttamaan käyttötapauksen tehtävät. Niin arvioinnin kuin sanallisen palautteen perusteella arvioijat arvioivat järjestelmän vahvuudeksi mittaustulosten kirjaamisen mobiilissa. Järjestelmää arvioitiin loogiseksi ja selkeäksi. Vahvuudeksi koettiin kuvan lähettäminen mobiilista. Heikkoudeksi arvioijat arvioivat hoitosuunnitelman katsomisen mobiilissa sekä järjestelmäviestinnän hoitajan ja sairaanhoitajan välillä.

- **Käyttötapaus Kotihoito 2: Uusi asiakas**

Arviointiryhmän numeeristen arvioiden perusteella järjestelmän käytöstä sai pääsääntöisesti selkeän ja yhtenäisen vaikutelman. Käyttötapauksen tehtävät olivat suoritettavissa pääsääntöisesti vaivattomasti. Arvioinnin perusteella järjestelmän vahvuutena oli käytäntösuunnitelmien luonti sekä muokkaus. Lisäksi mobiilinäkymä nähtiin selkeänä. Arvioinnin perusteella heikkoudeksi arvioijat arvioivat hoito- ja palvelusuunnitelman teon. Sanallisen palautteen perusteella arvioijat eivät kokeneet järjestelmää kovin intuitiiviseksi.