

## 1. Laatupisteet

Laadun arviointipisteet	Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ryhmittymä	Suomen Terveystalo Oy
Käyttöönottoprojektin suunnitelma	9,50	5,50
Kehittämiskumppanuuden kuvaus osio 1	3,00	2,00
Kehittämiskumppanuuden kuvaus osio 2	4,00	2,00
Ratkaisukyvykyys	paras	toiseksi paras
Käytettävyysarviointi	94	82

Laadun vertailupisteet laskettiin tarjouspyynnön liitteen 1 Vertailuperusteet mukaisesti

Laadun vertailupisteet	Max	Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ryhmittymä	Suomen Terveystalo Oy
Käyttöönottoprojektin suunnitelma	10	10	5,5
Kehittämiskumppanuuden kuvaus osa 1	5	3,75	2,5
Kehittämiskumppanuuden kuvaus osa 2	10	10	5
Ratkaisukyvykyys	5	5	3
Käytettävyysarviointi	30	25	22
Laadun vertailupisteet yhteensä	60	53,75	38,00

## 2. Digiklinikka-palvelun käyttöönottoprojektin suunnitelman laadullinen arviointi

Käyttöönottoprojektin suunnitelman laadullinen arviointi toteutettiin viiden arviointikriteerin perusteella. Käyttöönottoprojektin suunnitelmat laitettiin paremmuusjärjestykseen perustuen siihen, kuinka hyvin ne täyttävät kullekin viidelle kriteerille asetetut tavoitteet. Paremmuusjärjestyksen perusteella tarjoajat saivat 1.0 tai 2.0 pistettä ja tasatilanteessa molemmille annettiin 1.5 pistettä.

Arviointikriteerit:	Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ryhmittymä	Suomen Terveystalo Oy
1. Miten hyvin projektikonaisuus ja sen sisällöt varmistavat digiklinikka-palvelun onnistuneen käyttöönoton?	2,0	1,0
2. Miten hyvin projekti ja sen vaiheistus on kuvattu?	2,0	1,0

3. Miten hyvin resurssointi, työnjako ja vastuut tilaajan ja toimittajan välillä on kuvattu?	1,5	1,5
4. Miten hyvin keskeiset riskit on tunnistettu ja esitetty niihin tarkoituksenmukaisia hallintakeinoja?	2,0	1,0
5. Miten hyvin käyttöönoton kannalta tärkeiden sidosryhmien osallistuminen ja sitouttaminen on huomioitu?	2,0	1,0
<b>Pisteet yhteensä:</b>	<b>9,5</b>	<b>5,5</b>

**Arviointikriteeri 1: Miten hyvin projektikonaisuus ja sen sisällöt varmistavat digiklinikka-palvelun onnistuneen käyttöönoton?** Tavoite: Projektisuunnitelmasta käy ilmi projektin keskeinen sisältö ja sisällössä on huomioitu tilaajan lähtökohdat ja tavoitteet palvelulle. Projektikonaisuus on helppo hahmottaa kuvauksen perusteella ja siitä välittyy tarjoajan vahva toimialatuntemus. Projektisuunnitelma varmistaa, että digiklinikka-palvelu muodostuu tarkoituksenmukaiseksi osaksi Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluverkkoa.

Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ryhmittymä	Suomen Terveystalo Oy
Tilaajan tavoitteet ja lähtökohdat palvelulle oli huomioitu erinomaisesti projektisuunnitelmassa. Moniammatillisen palvelutuotannon ja teknologia-alustan onnistuneen käyttöönoton kannalta keskeisiä sisältöjä, esimerkiksi henkilöstön perehdytys, palvelun käynnistymisen turvaava resurssointi, yhteistyö tilaajan kanssa, ja muutosjohtaminen, oli kuvattu kattavasti ja täsmällisesti. Suunnitelmasta välittyi toimittajan vahva toimialatuntemus ja siinä oli huomioitu toimenpiteet, joilla varmistetaan hankittavan kokonaisuuden integrointi onnistuneesti osaksi hyvinvointialueen palveluverkkoa. Suunnitelmassa oli huomioitu sote-asemien merkittävä rooli palvelun onnistuneen käyttöönoton toteutumiseksi.	Tilaajan tavoitteet ja lähtökohdat palvelulle oli huomioitu projektisuunnitelmassa. Palvelun onnistuneen käyttöönoton kannalta oli esitetty keskeisiä sisältöjä, esimerkiksi henkilöstön perehdytys, toiminnan resurssointi ja yhteistyö tilaajan kanssa, joskin näiden kuvaus oli suppeampi vertailtavaan suunnitelmaan nähden. Toimittajan toimialatuntemus ei välity suunnitelmasta yhtä vahvasti ja digiklinikan integroituminen osaksi palveluverkostoa jää osin avoimeksi verrattuna toiseen suunnitelmaan. Sote-asemia ja moniammatillista palvelutuotantoa oli eri osioissa joko huomioitu suppeammin tai niiden huomiointi puuttui kokonaan. Vertailtavaan suunnitelmaan nähden laatuarviointia nostavana tekijänä oli rekrytointiprosessin kuvaus ja kehittämiskumppanuuden huomiointi jo käyttöönottoprojektin aikana.
Tarjoajien välisen vertailun perusteella Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ryhmittymän käyttöönottoprojektin suunnitelma saa arviointikriteeristä <b>2.0 pistettä</b> .	Tarjoajien välisen vertailun perusteella Suomen Terveystalo Oy:n käyttöönottoprojektin suunnitelma saa arviointikriteeristä <b>1.0 pistettä</b> .

<b>Arviointikriteeri 2: Miten hyvin projekti ja sen vaiheistus on kuvattu?</b> Tavoite: Projekti ja sen vaiheet on kuvattu selkeästi ja aikataulus on kuvattu riittävällä tarkkuudella. Projektisuunnitelmassa on selkeästi ja konkreettisesti kuvattu, miten käyttöönotto toteutetaan.	
<b>Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ryhmittymä</b>	<b>Suomen Terveystalo Oy</b>
Käyttöönottoprojektin vaiheistus oli kuvattu vertailtavista suunnitelmista parhaiten. Vaiheistus esitettiin viikkotasolla, ja siinä yhdistyivät selkeästi käyttöönoton eri sisällöt. Eri vaiheet nivoutuivat sujuvasti toisiinsa ja näihin liittyvät tehtäväkuvaukset oli hyvin kiteytetyt ja konkreettiset. Tilaajalle jäi selkeä kuva digiklinikan käyttöönoton vaiheistusten toteutuksesta ja eri vaiheiden valmistumisesta aikataulussa. Vertailussa toiseksi tulleeseen suunnitelmaan nähden teknologia-alustan käyttöönoton vaiheistus oli kuvattu suppeammin.	Suunnitelma sisältää vaiheistuksen ja siitä löytyy keskeisimmät sisällöt aikatauluineen. Verrattuna toiseen suunnitelmaan käyttöönoton vaiheistukseen liittyvät tehtäväsisällöt jäivät ylätasolle, ja käyttöönottoprojektin vaiheet eivät nivoutuneet yhtä saumattomasti toisiinsa. Vertailtavaan suunnitelmaan nähden teknologia-alustan käyttöönotto oli kuvattu täsmällisemmin.
Tarjoajien välisen vertailun perusteella Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ryhmittymän käyttöönottoprojektin suunnitelma saa arviointikriteeristä <b>2.0 pistettä</b> .	Tarjoajien välisen vertailun perusteella Suomen Terveystalo Oy:n käyttöönottoprojektin suunnitelma saa arviointikriteeristä <b>1.0 pistettä</b> .

<b>Arviointikriteeri 3: Miten hyvin resursointi, työnjako ja vastuut tilaajan ja toimittajan välillä on kuvattu?</b> Tavoite: Työnjako sekä vastuut Tilaajan ja tarjoajan välillä on kuvattu selkeästi. Tarjoajan resursointi on kuvattu tarkkatasoisesti. Tilaajalta projektiin vaadittavat henkilöt on kuvattu roolituksen ja resursoinnin näkökulmasta.	
<b>Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ryhmittymä</b>	<b>Suomen Terveystalo Oy</b>
Vertailtavaan suunnitelmaan nähden käyttöönottoprojektiin liittyvä resursointi, työnjako ja vastuut on esitetty tasavertaisesti. Kuvaus on selkeä ja konkreettinen, sekä työmääräarviot on esitetty täsmällisesti. Resursoinnissa on huomioitu erityisesti varautuminen toiminnan aloitusvaiheessa. Vertailtavaan suunnitelmaan nähden projektin organisoitumista ei ole kuvattu niin yksityiskohtaisesti ja päätöksentekovastuu tilaajan ja toimittajan välillä jää osin epäselväksi. Suunnitelmassa oli huomioitu tilaajan rooli aktiivisena toimijana digiklinikan käyttöönotossa selkeämmin.	Vertailtavaan suunnitelmaan nähden käyttöönottoprojektiin liittyvä resursointi, työnjako ja vastuut on esitetty tasavertaisesti. Kuvaus on selkeä ja konkreettinen, sekä työmääräarviot on esitetty täsmällisesti. Suunnitelmassa on kuvattu myös resursointi muutosjohtamisen kannalta olennaisille henkilöille. Aloitusvaiheen palvelutuotannon resurssien turvaamiseen on kiinnitetty vähemmän huomiota kuin toisessa suunnitelmassa. Vertailtavaan suunnitelmaan nähden tilaajan tehtävien konkreettinen kuvaus käyttöönotossa jää kokonaisuutena suppeammaksi.
Tarjoajien välisen vertailun perusteella Mehiläisen käyttöönottoprojektin suunnitelma saa arviointikriteeristä <b>1.5 pistettä</b> .	Tarjoajien välisen vertailun perusteella Suomen Terveystalo Oy:n käyttöönottoprojektin suunnitelma saa arviointikriteeristä <b>1.5 pistettä</b> .

**Arviointikriteeri 4: Miten hyvin keskeiset riskit on tunnistettu ja esitetty niihin tarkoituksenmukaisia hallintakeinoja?** Tavoite: Projektisuunnitelmassa on tunnistettu käyttöönottoprojektin keskeiset riskit ja esitetty tarkoituksenmukaiset keinot niiden hallitsemiseksi.

Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ryhmittymä	Suomen Terveystalo Oy
Projektisuunnitelmassa on tunnistettu riskit vertailtavista suunnitelmista parhaiten ja ne huomioidaan osana käyttöönottoprojektin kokonaisuutta. Riskeissä on tunnistettu laajasti sopimukseen, henkilöstöön ja muuhun palvelutuotantoon liittyvät mahdolliset riskit sekä esitetty näille tarkoituksenmukaiset ja konkreettiset riskienhallintakeinot sekä mahdollisille muutoksille on kuvattu muutostenhallintaprosessi.	Projektisuunnitelmassa riskit on tunnistettu ja huomioitu, mutta verrattuna toiseen suunnitelmaan ne jäävät yleisemmälle tasolle. Riskeihin varautuminen on esitetty ja hallintakeinot ovat tarkoituksenmukaisia, mutta osin yleisluonteisia. Osa tunnistetuista riskeistä arvioitiin merkitykseltään vähäisiksi huomioiden käyttöönottoprojektin lyhyt aikataulu.
Tarjoajien välisen vertailun perusteella Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ryhmittymä käyttöönottoprojektin suunnitelma saa arviointikriteeristä <b>2.0 pistettä</b> .	Tarjoajien välisen vertailun perusteella Suomen Terveystalo Oy:n käyttöönottoprojektin suunnitelma saa arviointikriteeristä <b>1.0 pistettä</b> .

**Arviointikriteeri 5: Miten hyvin käyttöönoton kannalta tärkeiden sidosryhmien osallistuminen ja sitouttaminen on huomioitu?** Tavoite: Tarjoaja on tunnistanut elementtejä, joita palvelun yhteistuottaminen tuo mukanaan ja huomioinut sen osana projektisuunnitelmaa. Tärkeät sidosryhmät on tunnistettu projektisuunnitelmassa ja näiden osallistumisen olennaiset paikat ja tavat on kuvattu. Tarjoajan ja tilaajan henkilöstön yhtäläiset valmiudet toimia digiklinikkapalvelussa toiminnan käynnistymisestä lukien on huomioitu suunnitelmassa.

Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ryhmittymä	Suomen Terveystalo Oy
Sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät on tunnistettu ja näiden osallisuus on huomioitu läpi suunnitelman täsmällisesti ja konkreettisesti. Digiklinikan ammattilaisten, sote-asemien ja muiden palveluiden henkilöstön osallistaminen ja sitouttaminen projektisuunnitelman aikana ja palvelun käynnistyessä on huomioitu vertailtavista suunnitelmista parhaiten. Palvelun yhteistuottamisen kannalta olennaisia elementtejä on huomioitu. Näistä esimerkkinä laaja viestintäkokonaisuus, joka on kuvattu ymmärrettävästi ja sen toteutus sisältää konkreettiset toimenpiteet.	Projektisuunnitelmassa on yksilöity sidosryhmät ja kuvattu heidän osallistumisensa olennaiset paikat ja tavat. Toiseen suunnitelmaan verrattuna digiklinikan ammattilaisten, sote-asemien ja muiden palveluiden henkilöstön osallistaminen ja sitouttaminen projektisuunnitelman aikana ja palvelun käynnistyessä on kuvattu suppeammin. Suunnitelmassa on kuvattu ylätasolla viestinnän toteutus ja yhteistyömalli tilaajan ja toimittajan välillä.
Tarjoajien välisen vertailun perusteella Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ryhmittymä käyttöönottoprojektin suunnitelma saa arviointikriteeristä <b>2.0 pistettä</b> .	Tarjoajien välisen vertailun perusteella Suomen Terveystalo Oy:n käyttöönottoprojektin suunnitelma saa arviointikriteeristä <b>1.0 pistettä</b> .

### 3. Kehittämiskumppanuuden kuvauksen laadullinen arviointi

Kehittämiskumppanuuden kuvauksen laadullinen arviointi toteutettiin kehittämisosiokohtaisesti kahdessa osassa, kehittämisosio 1 ja kehittämisosio 2. Kumpikin kehittämisosio arvioitiin arviointiryhmän kesken arvostamalla 0–4 kehittämisosiokohtaisiin kriteereihin perustuen.

Arviointikriteerit:	Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ryhmitelmä pisteet	Suomen Terveystalo Oy pisteet
Kehittämisosio 1. Digiklinikan palveluhallintaan sisältyvä kehittäminen	3	2
Kehittämisosio 2. Vähimmäisvaatimukset ylittävän palvelulupauksen arviointi	4	2

#### Kehittämisosio 1: Digiklinikan palvelunhallintaan sisältyvä kehittäminen

Kehittämiskumppanuuden kuvauksen laadullisen arvioinnissa käytettiin seuraavia kriteereitä:

- **Miten hyvin kehittämisyhteistyö ja sen sisällöt varmistavat digiklinikka-palvelun onnistuneen kehittämisen ja integroinnin osaksi palveluverkkoa?** Tavoite: Kehittämisyhteistyön sisältö ja yhteistyömallin rakenne tukee digiklinikka-palvelun strategisten ja operatiivisten tavoitteiden täyttymistä kustannustehokkaasti, tehostaen palveluntuotantoa ja lisäten toiminnan vaikuttavuutta. Tärkeät sidosryhmät on tunnistettu ja huomioitu kuvauksessa. Tarjoaja on tunnistanut elementtejä, joita palvelun yhteistuottaminen tuo mukanaan ja huomioinut sen osana kehittämisyhteistyötä.
- **Miten hyvin yhteistyön malli, resursointi, työnjako ja vastuut tilaajan ja toimittajan välillä on kuvattu?** Tavoite: Työnjako sekä vastuut Tilaajan ja tarjoajan välillä on kuvattu selkeästi. Tarjoajan resursointi on kuvattu riittävän tarkasti. Tilaajalta vaadittavat henkilöt on kuvattu roolituksen ja resursoinnin näkökulmasta.
- **Miten kattava ja kokonaisvaltainen tarjoajan ehdottama yhteistyömalli on?** Tavoite: Ehdotettu yhteistyömalli on kokonaisvaltainen ja huomioi digiklinikka-palvelun kehittämisen kattavasti sekä palveluntuotannon että digitaalisen asioinnin teknologia-alustan osalta nivoen näitä yhteen.

Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ryhmittymä	Suomen Terveystalo Oy
<p>Kehittämissyhteistyölle määritelty sisältö vastaa hyvin digiklinikalle asetettuihin kehittämistavoitteisiin. Kuvattu sisältö varmistaa digiklinikka-palvelun onnistuneen kehittämisen ja integroinnin osaksi palveluiden verkkoa. Kehittämiskumppanuus on kuvattu erittäin selkeästi ja havainnollisesti. Siihen kuuluvat tehtävät, kuten säännöllinen vuorovaikutus, on kuvattu konkreettisella tasolla ja konkreettisilla toimilla.</p> <p>Kehittäminen on nivottu digiklinikan ammattilaisten arjen toimintaan, mikä tukee digiklinikka-palvelun kustannustehokkuutta ja mahdollistaa digiklinikka-palvelun jatkuvan kehittymisen. Sidosryhmät on tunnistettu ja huomioitu kuvauksessa. Digiklinikan integroituminen muuhun palveluverkkoon on sisällytetty kehittämissyhteistyön malliin.</p> <p>Yhteistyön malli on kuvattu selkeästi ja kattavasti. Tarjoajan resursointi on kuvattu riittävän tarkasti. Tarjoaja ottaa selkeän vastuun kehittämistoiminnan järjestämisestä ja tulosten saavuttamisesta. Tilaajalta vaadittava resursointi on kuitenkin kuvattu ylimalkaisemmin.</p> <p>Tarjoajan ehdottama yhteistyömalli on kokonaisvaltainen. Siitä välittyivät tarjoajan vakiintuneet ja ajan myötä kehittyneet prosessit, jotka kuitenkin samalla ottavat huomioon digiklinikka-hankinnan tavoitteet ja tilaajan tarpeet ja toiveet kehittämissyhteistyölle.</p>	<p>Kehittämissyhteistyölle määritelty sisältö on kattava ja kehittämissyhteistyön kuvaus tukee osittain digiklinikka-palvelun tavoitteiden täyttymistä. Kehittämissyhteistyön kuvauksesta välittyy ymmärrys digiklinikasta osana palveluiden verkkoa ja digiklinikka-palvelun sidosryhmät on tunnistettu ja huomioitu. Kuvaus kehittämiskumppanuudesta näyttää osittain perinteisenä tilaaja–tuottaja-suhteena, joka ei täysin vastaa tilaajan tarjouspyynnössä kuvaamaa kumppanuusmallia.</p> <p>Kehittämissyhteistyöllä saavutettava hyöty digiklinikka-palvelun kehittymiselle ei kokonaisuuden kannalta välittynyt kuvauksesta. Sisällöissä esitetyt selkeät ja kiinnostavat työkalut saattavat tukea digiklinikan kehittymistä, mutta niiden merkitys digiklinikalle ja kehittämissyhteistyölle jää osin epäselväksi. Kuvattu kehittämissyhteistyön ja yhteistyömallin sisältö ei kaikilta osin tue digiklinikka-palvelulle asetettuja kustannustehokkuuden tavoitteita.</p> <p>Yhteistyön malli, sen työnjako sekä roolit on kuvattu kattavasti, joskin organisaatiotasolla kokonaisuus ei hahmotu yhtä selkeästi. Kuvauksessa tilaajalta vaadittavat roolit ja resursointi on kuvattu toista tarjoajaa kattavammin.</p> <p>Tarjoajan yhteistyömallin sisältö on kattava, mutta malli kokonaisuutena ei hahmotu yhtä selkeänä ja konkreettisena, minkä myötä yhteistyömalli jää ylätasoiseksi.</p>
<p>Esitettyjen perusteluiden pohjalta Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ryhmittymä saa kehittämissosion 1 arvosanaksi <b>3 pistettä</b>.</p>	<p>Esitettyjen perusteluiden pohjalta Suomen Terveystalo Oy saa kehittämissosion 1 arvosanaksi <b>2 pistettä</b>.</p>

## Kehittämissosio 2: Vähimmäisvaatimukset ylittävän palvelulupauksen arviointi

Tarjoajien tekemiä palvelulupauksia arvioitiin seuraavien kriteereiden kautta:

- **Millaisia lisäkustannuksia tilaajalle aiheutuu palvelulupaukseen liittyen?** Tavoite: Palvelulupaukset sisältyvät annettuun vertailuhintaan tai niistä aiheutuu korkeintaan maltillisia lisäkuluja. Tilaajan panoksen tarve palvelulupauksen toteutumiseen on maltillinen, eikä sen toteuttamiseen tarvitse perustaa erillistä projektia.

- **Miten merkittävä vähimmäisvaatimukset ylittävä palvelulupaus on digiklinikan toiminnan kannalta?** Tavoite: Annettu palvelulupaus on digiklinikka-palvelun toiminnan kehittymisen kannalta merkittävä. Tarjoaja osaa luoda palvelulupaukseensa perustuvan tulevaisuuden kuvan ja vision, sekä kertoa palvelulupauksesta käytännönläheisesti.
- **Millaisia hyötyjä vähimmäisvaatimukset ylittävästä palvelulupauksesta koituu digiklinikan tai tilaajan toiminnalle?** Tavoite: Tarjoaja on kuvannut hyödyt konkreettisesti ja tarjoajan näkemys palvelulupauksen hyödyistä on perusteltu. Palvelulupaus edistää digiklinikan strategisten ja operatiivisten tavoitteiden saavuttamista tai ylittää ne. Palvelulupauksesta on aiempaa näyttöä Digiklinikalle relevanttien tulosten saavuttamisesta ja palvelulupaus perustuu koeteltuun ratkaisuun.

Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ryhmittymä	Suomen Terveystalo Oy
<p>Esitetyt palvelulupaukset on kuvattu erittäin selkeästi ja havainnollisesti. Esitetyistä palvelulupauksista ilmenee selkeästi palvelulupauksilla saavutettavat hyödyt, näytöt palvelulupauksien vaikutuksista, palvelulupauksien hinnoittelu ja tilaajalta vaadittavat resurssit palvelulupauksien toteuttamiselle.</p> <p>Annettujen vähimmäisvaatimukset ylittävien palvelulupausten lisäkustannukset ovat tilaajalle maltilliset ja ne sisältyvät pääosin annettuun vertailuhintaan. Toiseen tarjoajaan verrattuna palvelulupauksiin liittyvät lisäkustannukset ovat huomattavasti vähäisemmät. Tarjoajan oma panostus palvelulupausten toteuttamiseen on merkittävä.</p> <p>Annetut palvelulupaukset ovat digiklinikan toiminnan kehittymisen ja digiklinikan tavoitteiden saavuttamisen kannalta merkittäviä. Tarjoaja sitoutuu selvästi vähimmäisvaatimuksia ja myös toista tarjoajaa korkeampaan ratkaisuasteeseen. Erityisesti vähimmäisvaatimukset ylittävät palvelulupaukset teknologisen alustan kehittymisen sekä laajennusmoduulien osalta ovat digiklinikan toiminnalle potentiaalisesti varsin merkittäviä ja ne kuuluvat pääsääntöisesti vertailuhintaan. Palvelulupaukset mahdollistavat myös alustan käytön laajentamisen maltillisin kustannuksin.</p> <p>Esitetyt palvelulupaukset parantavat digiklinikan toiminnan vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta, ja tätä tukivat myös kuvatut konkreettiset näytöt.</p>	<p>Esitetyistä palvelulupauksista ilmenee palvelulupauksella saavutettavat hyödyt, hinnoittelu ja tilaajalta vaadittava resurssointi.</p> <p>Annetuista palvelulupauksista toiseen tarjoajaan verrattuna merkittävästi pienempi osa sisältyy vertailuhintaan tai niiden toteuttamisesta aiheutuu tilaajalle merkittäviä lisäkustannuksia.</p> <p>Annettuja palvelulupauksia voi osittain pitää digiklinikka-palvelun toiminnan kehittymisen, tehostumisen ja laajentumisen kannalta merkittävänä. Palvelulupauksiin on sisällytetty kuitenkin myös palvelulupauksia, joiden merkittävyys arvioidaan toiminnan kannalta vähäisemmäksi ja joiden sisältö on toiseen tarjoajaan verrattuna suppeampi. Esimerkiksi palvelulupauksena luvattu ratkaisuaste on selvästi matalampi kuin toisella tarjoajalla. Osa palvelulupauksista liittyy digiklinikka-toiminnan hyvään johtamiseen ja siten ne eivät merkittävästi ylitä hankinnan vähimmäisvaatimuksia.</p> <p>Palvelulupaukset edistävät ja tukevat digiklinikan tavoitteiden saavuttamista, mutta hyödyt tilaajalle jäävät aiheutuvien lisäkustannusten johdosta vähäisemmiksi. Lisäksi näytöt palvelulupauksien vaikutuksista digiklinikan toiminnalle jäävät osittain vaille konkretiaa.</p>
Esitettyjen perusteluiden pohjalta Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ryhmittymä saa kehittämission 2 arvosanaksi <b>4 pistettä</b> .	Esitettyjen perusteluiden pohjalta Suomen Terveystalo Oy saa kehittämission 2 arvosanaksi <b>2 pistettä</b> .

#### 4. Ratkaisukyvykkyyden arviointi

Esimerkkitapausten ratkaisemisessa arvioitiin tarjoajan nimeämien avainhenkilöiden ratkaisukyvykkyyttä ja yhteistyötaitoja tarjouspyynnön vertailuperusteet liitteessä mainittujen kriteereiden mukaisesti. Avainhenkilöt saivat ratkaistavakseen kolme (3) esimerkkitapausta, jotka perustuivat hankinnan kohteeseen liittyviin kuvitteellisiin tilanteisiin. Kunkin esimerkkitapausten ratkaisemiseen oli aikaa 20 minuuttia, sisältäen suunnittelun. Avainhenkilöt saivat esimerkkitapausten ratkaisussa käyttää haluamiaan työmenetelmiä ja annetun ajan parhaaksi näkemällään tavalla. Tilasta ei saanut poistua suunnittelun ajaksi ja ratkaisut tuli tuottaa paikalle saapuneiden tarjouksessa nimettyjen avainhenkilöiden toimesta.

**Ratkaisuja arvioitiin seuraavasti: Millainen oli esimerkkitilanteeseen tarjottu ratkaisuehdotus suhteutettuna muiden tarjoajien ehdottamiin ratkaisuihin?** Tavoite: Tarjottu ratkaisuehdotus oli toimiva. Ratkaisuehdotuksen perusteella oli havaittavissa, että tarjoajan avainhenkilöillä on kokemusta hankinnan kohteeseen liittyvästä palvelusta ja tätä kokemusta osataan hyödyntää monipuolisesti myös käytännössä.

Nimettyjen avainhenkilöiden tuli ratkaista seuraavat esimerkkitapaukset:

- Lokakuussa 2024 tulee ilmi raportointidatan myötä, että tilaajan henkilöstöllä on toistuvasti ongelmia suoriutua potilaskontaktien käsittelyssä annetuissa vasteajoissa ja vasteajat venyvät verrattuna palveluntuottajan omaan henkilöstöön. Millä tavalla lähdette ratkaisemaan tilannetta?
- Palautteiden myötä käy ilmi, että asiakkaiden asioita ei tosiasiallisesti saada hoidettua loppuun digiklinikassa ja asiointi digiklinikalla johtaa usein jatkokontakteihin muissa palveluissa. Miten ratkaisitte ongelman?
- Asukkailta on tullut toistuvasti palautetta, että digiklinikan chat-keskustelut katkeavat ja he joutuvat kirjautumaan uudelleen palveluun jatkaakseen keskustelua. Aiheesta on uutisoitu negatiivisesti mediassa. Miten ratkaisitte ongelman?

**Lisäksi työskentelyä ja tiimityötä arvioitiin seuraavasti: Millaiset olivat tiimin yhteistyötaidot suhteutettuna muiden tarjoajien tiimien yhteistyötaitoihin?** Tavoite: Tiimin kaikki jäsenet osallistuvat valmistelutyöhön ja ratkaisuehdotuksen valmisteluun sisällöllisesti. Tiimi osoitti selkeää yhteistyökykyä ja viestintää. Tiimin jäsenet kiteyttivät ja antoivat vastauksensa ymmärrettävästi. Tiimin jäsenten keskinäinen organisoituminen oli luontevaa ja he pysyivät esimerkkitapaukselle annetussa aikataulussa.



Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ryhmittymä	Suomen Terveystalo Oy
<p>Esimerkkitapausten ratkaisut olivat toimivia ja ratkaisun toimeenpano vastuutettiin selkeästi avainhenkilöiden rooleihin perustuen. Avainhenkilöt muodostivat nopeasti tilanearviot esimerkkitapauksista ja aloittivat välittömästi kuvattujen ongelmien mahdollisten syiden selvittämisen teknologia-alustalta saatavien tai erikseen kerättävien tietojen perusteella. Ratkaisuehdotusten perusteella oli havaittavissa, että tarjoajan avainhenkilöillä on vahva kokemus kohteeseen liittyvästä palvelusta ja tätä kokemusta osattiin hyödyntää monipuolisesti myös käytännössä. Monipuolinen käytännön kokemus välittyi myös siitä, että avainhenkilöt priorisoivat ratkaisuehdotuksissaan paremmin palveluntuotannon jatkuvuuden, mikä ilmeni esimerkiksi kuvaamalla teknologia-alustan häiriöprosessia. Avainhenkilöt osasivat hyödyntää ratkaisujen muodostamisessa yhteistyöryhmiä, jotka on kuvattu palvelukuvauksessa ja tarjouksessa. Jokaisessa esitetystä ratkaisuehdotuksessa huomioitiin tilaajan rooli monipuolisemmin ja niissä viitattiin vahvemmin Tilaaajan ja tarjoajan väliseen yhteistyöhön. Ratkaisuehdotuksissa otettiin huomioon sidosryhmät ja palvelua käyttävät asiakkaat toista tarjoajaa kattavammin.</p> <p>Tiimin kaikki jäsenet osallistuivat valmistelutyöhön ja ratkaisuehdotuksen valmisteluun sisällöllisesti omaa asiantuntemustaan ja vahvuuksiaan hyödyntäen. Kaikki avainhenkilöt olivat mukana tehtävän ratkaisussa rakentavassa hengessä. Organisoituminen oli luontevaa ja avainhenkilöiden keskinäinen yhteistyö oli koordinoitua, selkeää ja tavoitteellista. Ratkaisut syntyivät annetun aikataulun puitteissa. Tiimin jäsenet kiteyttivät ratkaisuehdotuksensa selkeästi ja jäsennellysti.</p>	<p>Kaikki esitetyt ratkaisuehdotukset olivat toimivia. Ratkaisuehdotusten perusteella oli havaittavissa, että tarjoajan avainhenkilöillä on kokemusta kohteeseen liittyvästä palvelusta ja tätä kokemusta osattiin hyödyntää myös käytännössä. Kokemus vastaavan palvelun tuottamisesta ei käynyt yhtä vahvasti ilmi kuin toisella tarjoajalla, sillä ratkaisuehdotuksissa ei viitattu samalla tavoin yhteistyöryhmiin tai tilaajan rooliin. Esitettyissä ratkaisuehdotuksissa viitattiin tarjoajan olemassa oleviin toimintamalleihin, mutta niiden konkreettisen sisällön avaus jäi vähäisemmäksi verrattuna toiseen tarjoajaan. Esimerkiksi teknologia-alustaa koskevan virheen korjaamisessa viitattiin ylätasolla tarjoajan omaan häiriöhallinnan prosessiin, mutta avainhenkilöt eivät tarkemmin eritelleet sen sisältöä. Esitetyt ratkaisut olivat toimivia, mutta toimeenpanon suunnittelu, kuten toimenpiteiden vastuutus, jäi vähäisemmälle huomiolle. Tästä johtuen ratkaisuehdotukset kokonaisuutena eivät olleet yhtä selkeitä kuin toisella tarjoajalla.</p> <p>Kaikki avainhenkilöt osallistuivat sisällöllisesti valmistelutyöhön ja ratkaisuehdotuksia muodostettiin positiivisessa yhteishengessä. Avainhenkilöiden keskinäinen organisoituminen oli luontevaa ja yhteistyö keskustelevaa. Ratkaisut syntyivät annetun aikataulun puitteissa. Yhteenvetona yhteistyö oli innostunut ja ratkaisumenetelmien käyttö oli luovaa, ja niillä saavutettiin toimivat ratkaisut kuvattuihin esimerkkitapauksiin. Ratkaisuehdotusten kiteytys ja viestintä tilaajalle ei ollut yhtä selkeää kuin toisella tarjoajalla.</p>
<p>Edellä mainituin perustein Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ryhmittymä arvioitiin suoriutuneeksi vertailukohdassa parhaiten ja saa <b>5 pistettä</b>.</p>	<p>Edellä mainituin perustein Suomen Terveystalo Oy arvioidaan suoriutuneen toiseksi parhaiten vertailukohdassa ja saa <b>3 pistettä</b>.</p>

## 5. Ohjelmistopalvelun käytettävyyden arviointi

Käytettävyyssarvioinnin kriteerikohtainen arvio löytyy hankintapäätöksen liitteestä 2.1 Käytettävyyssarvioinnin koonti.

### Mehiläinen Terveyspalvelut Oy ryhmittymä

Arviointiryhmä arvioi kokonaisuutena toimittajan ohjelmistopalvelun käytettävyyden olevan hyvällä ja osin jopa kiitettävällä tasolla.

Toimittajan ohjelmistopalvelun vahvuutena koettiin käyttötapaukset 5 ja 6. Käyttötapauksessa 5 arviointiryhmä pääsi käyttötapauksen tavoitteeseen erinomaisesti. Arvioijat kokivat, että ohjelmistopalvelun käyttö käyttötapauksen tavoitteen saavuttamiseksi oli erittäin tehokasta. Arviointiryhmä arvioi kaikissa käyttötapauksissa käytettävyyden olevan vähintään hyvällä tasolla. Pieniä puutteita koettiin käyttötapausten 1 ja 3 kohdalla tehokkuuden osalta, joissa ohjelmistopalvelun käyttö koettiin kuitenkin melko tehokkaaksi.

Ensimmäinen käyttötapaus: Käyttötapauksen tavoitteet saavutettiin tehokkaasti ja tarkasti, ohjeita ja tukea tarvittiin vain paikoitellen. Arvioijat kokivat, että ohjelmistopalvelun toimintalogiikka oli helppo omaksua, ja se tarjosi lisäarvoa suhteessa käytettyihin resursseihin. Arvioijat olivat tyytyväisiä ohjelmistopalvelun vuorovaikutukseen, sujuvuuteen, tuloksiin ja visuaaliseen ilmeeseen, mikä lisäsi heidän haluaan käyttää ohjelmistopalvelua jatkossakin.

Toinen käyttötapaus: Käyttötapauksen tavoitteet saavutettiin tehokkaasti ja tarkasti, ohjeita ja tukea tarvittiin vain paikoitellen. Arvioijat kokivat, että ohjelmistopalvelun toimintalogiikka oli helppo omaksua, ja se tarjosi lisäarvoa suhteessa käytettyihin resursseihin. Arvioijat olivat tyytyväisiä ohjelmistopalvelun vuorovaikutukseen, sujuvuuteen, tuloksiin ja visuaaliseen ilmeeseen, mikä lisäsi heidän haluaan käyttää ohjelmistopalvelua jatkossakin.

Kolmas käyttötapaus: Käyttötapauksen tavoitteet saavutettiin tehokkaasti ja tarkasti, ohjeita ja tukea tarvittiin vain paikoitellen. Arvioijat kokivat, että ohjelmistopalvelun toimintalogiikka oli helppo omaksua, ja se tarjosi lisäarvoa suhteessa käytettyihin resursseihin. Arvioijat olivat tyytyväisiä ohjelmistopalvelun vuorovaikutukseen, sujuvuuteen, tuloksiin ja visuaaliseen ilmeeseen, mikä lisäsi heidän haluaan käyttää ohjelmistopalvelua jatkossakin.

Neljäs käyttötapaus: Käyttötapauksen tavoitteet saavutettiin tehokkaasti ja tarkasti, ohjeita ja tukea tarvittiin vain paikoitellen. Arvioijat kokivat, että ohjelmistopalvelun toimintalogiikka oli helppo omaksua, ja se tarjosi lisäarvoa suhteessa käytettyihin resursseihin. Arvioijat olivat tyytyväisiä ohjelmistopalvelun vuorovaikutukseen, sujuvuuteen, tuloksiin ja visuaaliseen ilmeeseen, mikä lisäsi heidän haluaan käyttää ohjelmistopalvelua jatkossakin.

Viides käyttötapaus: Arviointiryhmä saavutti käyttötapauksen tavoitteet erinomaisesti, toimien tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi, ja koki ohjelmistopalvelun käytön erittäin tehokkaaksi, hyödylliseksi ja helpotajaiseksi. He olivat tyytyväisiä ohjelmistopalvelun vuorovaikutukseen, sujuvuuteen, tuloksiin ja visuaaliseen ilmeeseen, mikä teki käyttökokemuksesta miellyttävän. Arvioijat kokivat, että he käyttäisivät ohjelmistopalvelua mielellään uudelleen tulevaisuudessa.

Kuudes käyttötapaus: Arviointiryhmä saavutti ohjelmistopalvelun tavoitteet erinomaisesti, toimien tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi. He kokivat ohjelmistopalvelun käytön tehokkaaksi ja arvostivat sen lisäarvoa

suhteessa käytettyihin resursseihin, ja pitivät toimintalogiikkaa helpoksi omaksua. Ryhmä arvioi olevansa täydellisen tyytyväinen ohjelmistopalvelun käyttöön käyttötapauksessa visuaalisen ilmeen, vuorovaikutuksen sujuvuuden ja tulosten vuoksi. Arvioijat arvioivat haluavansa käyttää ohjelmistopalvelua jatkossakin.

Yleisen käytettävyyden osalta vahvuutena koettiin ohjelmistopalvelun johdonmukaisuus ja standardit, sekä virhetilanteiden tunnistaminen, määrittäminen ja korjaaminen. Ohjelmistopalvelussa nähtiin kehitettävää yleisen käytettävyyden osalta käyttäjän kontrollissa ja vapaudessa, käytön joustavuudessa sekä opastuksessa ja ohjeissa. Arvioinnin mukaan ohjelmistopalvelun käyttökokemus oli käyttäjäystävällinen ja intuitiivinen. Käyttäjät saattoivat seurata toiminnallisuuksien tilaa reaaliajassa, ymmärtäen tulevien toimintojen seuraukset ja reagoiden niihin ennaltaehkäisevästi. Ohjelmistopalvelun kieli oli käyttäjille tuttua, ikonit ja termit selkeitä, ja se noudatti tuttuja reaaliajassa käytäntöjä. Tarjolla oli selkeitä hätäpoistumisteitä toimintojen peruuttamiseen, ja käyttökokemus oli johdonmukainen ja looginen. Käyttöliittymän ohjaavat elementit, kuten oletusvalinnat ja muistamista vähentävät mekanismit, ohjasivat käyttäjää oikein ja vähensivät virhetilanteita. Oikoreitit helpottivat käyttöä ja visuaalinen käytettävyys korosti olennaista tietoa. Virheilmoitukset olivat selkeitä ja rakentavia, ja opastus, kuten ohjeet ja infotekstit, olivat käyttäjäystävällisiä ja tukivat käyttöliittymän ymmärtämistä.

Edellä mainituin perustein toimittaja saa ohjelmistopalvelun käytettävyyden arvioinnista **25 pistettä**

### **Suomen Terveystalo Oy**

Arviointiryhmä arvioi kokonaisuutena toimittajan ohjelmistopalvelun olevan pääosin hyvällä tasolla.

Toimittajan ohjelmistopalvelun vahvuutena arvioijille näyttäytyivät käyttötapaukset 2 ja 6. Käyttötapauksessa 2 arviointiryhmä pääsi käyttötapauksen tavoitteeseen erinomaisesti. Käyttötapauksessa 6 arvioijat olivat täydellisen tyytyväisiä ohjelmistopalvelun käyttöön. Käyttötapausten osalta arvioijat kokivat puutteita käyttötapauksen 5 osalta; siinä arvioijat pääsivät käyttötapauksen mukaiseen tavoitteeseen, mutta kokivat puutteita tarkkuudessa ja kokivat käytön paikoitellen tehottomaksi. Arviointiryhmä ei ollut erityisen tyytyväinen ohjelmistopalveluun tehdessään tätä käyttötapausta.

Ensimmäinen käyttötapaus: Käyttötapauksen tavoitteet saavutettiin tehokkaasti ja tarkasti, ohjeita ja tukea tarvittiin vain paikoitellen. Arvioijat kokivat, että ohjelmistopalvelun toimintalogiikka oli helppo omaksua, ja se tarjosi lisäarvoa suhteessa käytettyihin resursseihin. Arvioijat olivat tyytyväisiä ohjelmistopalvelun vuorovaikutukseen, sujuvuuteen, tuloksiin ja visuaaliseen ilmeeseen, mikä lisäsi heidän haluaan käyttää ohjelmistopalvelua jatkossakin.

Toinen käyttötapaus: Arviointiryhmä saavutti ohjelmistopalvelun tavoitteet erinomaisesti, toimien tarkasti, itsenäisesti ja virheettömästi. He kokivat ohjelmistopalvelun käytön tehokkaaksi ja arvostivat sen lisäarvoa suhteessa käytettyihin resursseihin, ja pitivät toimintalogiikkaa helpoksi omaksua. Ryhmä arvioi olevansa täydellisen tyytyväinen ohjelmistopalvelun käyttöön käyttötapauksessa visuaalisen ilmeen, vuorovaikutuksen sujuvuuden ja tulosten vuoksi. Arvioijat arvioivat haluavansa käyttää ohjelmistopalvelua jatkossakin.

Kolmas käyttötapaus: Käyttötapauksen tavoitteet saavutettiin tehokkaasti ja tarkasti, ohjeita ja tukea tarvittiin vain paikoitellen. Arvioijat kokivat, että ohjelmistopalvelun toimintalogiikka oli helppo omaksua, ja se tarjosi lisäarvoa suhteessa käytettyihin resursseihin. Arvioijat olivat tyytyväisiä ohjelmistopalvelun vuorovaikutukseen, sujuvuuteen, tuloksiin ja visuaaliseen ilmeeseen, mikä lisäsi heidän haluaan käyttää ohjelmistopalvelua jatkossakin.

Neljäs käyttötapaus: Arviointiryhmä saavutti käyttötapauksen tavoitteet tehokkaasti ja tarkasti, vaikka he tarvitsivat ajoittain tukea ja ohjeistusta, arvioijat eivät kohdanneet merkittäviä virheitä. Ohjelmistopalvelun

toimintalogiikka oli arvioijien mukaan melko helppo omaksua, ja sen käyttö toi lisäarvoa suhteessa käytettyihin resursseihin. Arviointiryhmä ei kuitenkaan ollut erityisen tyytyväinen ohjelmistopalveluun, koska koki sen vuorovaikutuksen puutteelliseksi ja paikoitellen sen käyttämisen vaikeaksi tai epämiellyttäväksi.

Viides käyttötapaus: Arvioijat saavuttivat käyttötapausten tavoitteet, mutta kokivat haasteita tarkkuudessa ja tekivät useita virheitä, mikä vaati useita yrityksiä tai tuen tarvetta. Ohjelmistopalvelun käyttö oli arvioijien mukaan paikoitellen tehontonta, ja sen tuoma lisäarvo suhteessa käytettyihin resursseihin koettiin jäävän vähäiseksi, toimintalogiikan ymmärtäminen vaati opettelua ja sen muistaminen myöhemmin arvioitiin vaikeaksi. Arviointiryhmän kokemus ohjelmistopalvelusta ei ollut tämän käyttötapausten osalta erityisen myönteinen, he kritisoivat sen vuorovaikutusta ja kokivat käytön ajoittain vaikeaksi ja epämiellyttäväksi.

Kuudes käyttötapaus: Arviointiryhmä saavutti käyttötapausten tavoitteet onnistuneesti ja tehokkaasti, kohdaten vain vähäisiä tarkkuuspuutteita ja tehdessään harvoja virheitä. Ohjelmistopalvelun käyttö oli melko tehokasta, tuoden merkittävää lisäarvoa ja hyötyjä suhteessa käytettyihin resursseihin, ja sen toimintalogiikka oli helppo omaksua. Ryhmä oli erittäin tyytyväinen ohjelmistopalvelun visuaaliseen ilmeeseen, vuorovaikutuksen sujuvuuteen ja tuloksiin, pitäen sitä erittäin helppokäyttöisenä ja ilmaisten halunsa käyttää ohjelmistopalvelua myös tulevaisuudessa.

Yleisen käytettävyyden osalta ohjelmistopalvelun vahvuutena koettiin johdonmukaisuus ja standardit, sekä virhetilanteiden tunnistaminen, määrittäminen ja korjaaminen. Ohjelmistopalvelussa nähtiin kehitettävää yleisen käytettävyyden osalta ohjelmistopalvelun tilanteen näkyvyydessä ja virheiden estämisessä. Yleisen käytettävyyden osalta arvioitiin ohjelmistopalvelun tilasta kertovat mekanismit osin puutteellisiksi, jonka vuoksi käyttäjillä oli tarve varmistella toimintojensa seurauksia ja vaikeutti ymmärrystä ohjelmistopalvelun seuraavista toiminnoista. Vaikka ohjelmistopalvelu käytti pääosin käyttäjälle tuttua kieltä, joissakin termeissä, ikoneissa ja käsitteissä oli epäloogisuuksia. "Hätäpoistumisteitä" oli saatavilla ja ohjelmistopalvelu tarjosi melko hyvää kontrollia käyttäjälle, mutta ohjaavat elementit eivät aina olleet täysin käyttäjäystävällisiä, mikä saattoi johtaa virhetilanteisiin. Käyttöliittymässä käytettiin muistamista vähentäviä mekanismeja ja visuaalinen käytettävyys oli hyvää, keskittyen olennaiseen. Virheitä estettiin arvion mukaan tehokkaasti ja virheilmoitukset olivat selkeitä ja rakentavia. Ohjelmistopalvelu tarjosi käyttäjäystävällistä opastusta, vaikka ohjeiden löytäminen saattoi paikoitellen olla haastavaa.

Edellä mainituin perustein toimittaja saa ohjelmistopalvelun käytettävyyden arvioinnista **22 pistettä**