

Käyttäjättestaus kotihoidon teknologiaratkaisun hankinnassa

Oulun kaupungin kotihoito käynnisti vuonna 2013 hankinnan, jonka tavoitteena oli hankkia avaimettomaan kotihoitoon soveltuva ovenavauspalvelu. Perinteisesti kotihoidon hoitajat kantavat mukanaan suurta määrää avaimia, joita asiakkaat teettävät kotihoidon käyttöön. Oulun kaupunki halusi parantaa ikäihmisten turvallisuutta ja sujuvoittaa hoitajien arkea hankkimalla palvelun, jonka avulla kotihoidon työntekijät voivat avata asiakkaan oven oman älypuhelimensa avulla. Vastaavia palveluja oli kokeiltu kotihoidon alueilla aiempina vuosina ja myönteisten kokemusten perusteella ratkaisu haluttiin ottaa käyttöön. Kokeilujen perusteella oli tiedossa, että palvelun avulla riski asiakkaan avaimen katoamisesta poistuu. Kotihoidon lisäksi myös muut palvelut kuten ateriatoimitukset voivat käyttää samaa palvelua.

Hankinta käynnistyi syksyllä 2013 tarjolla olevien ratkaisujen markkinakartoituksella. Kartoituksen avulla selvitettiin tarjolla olevat ratkaisut ja tunnistettiin hankittavan palvelun ominaisuudet. Tunnistetut toimittajat haastateltiin, missä yhteydessä kaupunki viesti omista tarpeistaan yrityksille ja yritykset pääsivät esittelemään tuotteitaan ja palveluitaan. Vuoropuhelun pohjalta kyettiin laatimaan tarkoituksenmukainen tarjouspyyntö.

Hankinta toteutettiin avoimella menettelyllä eli tarjouspyyntö oli julkinen ja kaikilla kiinnostuneilla toimittajilla oli mahdollisuus tehdä tarjous. Tarjousten arviointivaiheessa ratkaisut testattiin käyttäjillä eli kotihoidon työntekijöillä. Testaus toteutettiin käytettävyydsiantuntijoiden avustuksella. Seitsemän kotihoidon työntekijää koekäytti ratkaisuja kahden viikon ajan Oulun kaupungin ikäihmisten hyvinvoinnin palvelualueen toimintayksikössä. Jokaista tuotetta testattiin vähintään viiden päivän pituisessa testijaksossa. Tuotetestauksen toteutusmalli ilmoitettiin tarjouspyynnössä.

Käytettävyyden arviointi pohjautui ISO-standardin määritelmään käytettävyydestä. Tuotteiden käytettävyyden arvioinnit kerättiin hoitajille ja hallintaohjelman pääkäyttäjille suunnattujen kyselyjen avulla, joissa arvioitiin mm. lukkojen avaamisen luotettavuutta ja vaivattomuutta, mobiilikäyttöliittymän miellyttävyyttä sekä tietojen tallentumista hallintaohjelmistoon. Käyttäjätestauksesta saadut pisteet vaikuttivat kilpailutuksen tulokseen. Tarjousvertailussa käytetyn laatuksiteerin painoarvo oli 40 % ja se muodostettiin tuotetestauksen tulosten perusteella. Loppukäyttäjien arviot vaikuttivat näin ollen merkittävästi kilpailutuksen lopputulokseen.

Ovenavausratkaisun palvelutoimittajaksi valittiin tammikuussa 2014 Anvia Securi Oulun lukko Oy. Heidän ratkaisunsa pohjautuu bluetooth-tekniikkaan, joka asennetaan oven sisäpuolelle hyödyntäen olemassa olevaa lukitusta. Vanha mekaaninen avain toimii ovesa edelleen, minkä lisäksi hoitohenkilökunta voi avata oven älypuheliimeen asennettavan sovelluksen avulla. Jokaisesta oven avauksesta syntyvä lokitieto mahdollistaa asiakkaiden luona käyneiden henkilöiden seurannan lisäten asiakkaiden turvallisuutta. Lukon lisälaitteen asennukseen liittyvä asiakkailla perittävä kertamaksu, minkä jälkeen avaimeton kotihoito on asiakkaille maksutonta.

Palvelu on käytössä Oulun kaupungin kotihoidossa 200 yksikössä. Puhelinten laitekannan uusiutuessa käyttöä on tarkoitus laajentaa. Ratkaisun käyttöönotolla vältetään perinteisten avainten hukkaamiseen liittyvät turvallisuusriskit ja -ongelmat. Lisäksi palveluprosessia on mahdollista tehostaa, kun kotihoidon työntekijöiden ei tarvitse työvuoron alkaessa enää käydä noutamassa avaimia toimistolta, vaan he voivat siirtyä suoraan kotihoidon kohteeseen. Järjestelmä mahdollistaa myös täsmällisemmän toiminnan seurannan ja ohjauksen, kun kotihoidon työntekijöiden asiakkaan luona käyttämä aika kirjautuu järjestelmään.

Perusteellinen käyttäjätestaus ja sen tulosten hyödyntäminen kilpailutuksen tarjousvertailussa varmistaa, että valituksi tuleva ratkaisu on loppukäyttäjien mielestä toimiva ja käyttäjäystävällinen. Samalla kilpailutukseen osallistuneilta yrityksiltä saadun palautteen mukaan käyttäjätestauksesta hyötyvät kaikki kilpailutukseen osallistuneet yritykset. Ne saavat todellisilta loppukäyttäjiltä palautetta ratkaisunsa sopivuudesta todellisissa käyttöolosuhteissa ja pystyvät näin ollen parantamaan ratkaisunsa toimivuutta.