

Omavalvontaraportti 1/2025

Raportin sisältö koostuu Fimlabin omavalvontasuunnitelmassa määritetyistä osa-alueista, joita seuraamalla ja kehittämällä varmistamme laadukkaat ja turvalliset laboratoriopalvelut.

Omavalvontasuunnitelmassa seurattavia osa-alueita ovat muun muassa:

- Asiakas- ja potilasturvallisuus
- Palvelujen laatu
- Henkilöstö
- Toimitilat ja välineet
- Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö
- Riskienhallinta
- Palaute

Vuoden 2025 ensimmäisen kolmanneksen havainnot ja toimenpiteet

Henkilöstö

Olemme sopeuttaneet henkilöstömäärää alkuvuoden aikana noin 25 henkilötyövuoden verran vastaamaan tehtävän työn määrää ja laatua. Ulkopuolista työvoimaa olemme käyttäneet tilapäisesti toiminnan sitä vaatiessa äkillisissä poissaolotilanteissa.

Henkilöstön pito- ja vetovoima on säilynyt hyvänä. Ulkoisessa haussa olleet tehtävät ja kesätyöpaikat on saatu täytettyä. Kesätyöhakemuksen jätti liki 600 hakijaa. Kaikkiaan hakijoita avoinna olleisiin tehtäviimme on ollut 1000 (ml. kesätyöntekijät), ja avoinna olleisiin tehtäviimme palkkasimme 166 työntekijää. Vaihtuvuus on pysynyt erittäin maltillisella tasolla omaehtoisen vaihtuvuuden ollessa prosentin luokkaa.

Osaamisen kehittäminen on jatkunut vahvana. Perehdytyskokonaisuuden kehittämiseen olemme käynnistäneet yhtiötasoisin kehittämishankkeen. Tavoitteenamme on selkeyttää roolit ja vastuut sekä monipuolistaa ja yhtenäistää perehdyttämisen tapamme.

Tehtävänkuvausten osalta olemme käynnistäneet koko yhtiön kattavan kehittämishankkeen. Tämän hankkeen tavoitteena on standardoida tehtävänkuvaukset ja prosessi sekä tuoda tehtävänkuvaukset näkyväksi koko henkilöstölle.

Henkilöstölupauksemme mukaisesti olemme jatkaneet työhyvinvoinnin kehittämistä aktiivisesti. Kuluvan vuoden teemana on erityisesti mielen ja aivojen hyvinvointi. Sairauspoissaolot ovat vähentyneet edellisen vuoden vastaavaan ajankohtaan verrattuna.

Toiminnan kehittäminen asiakaspalautteiden perusteella

Näytteenoton palvelupisteissä asiointien henkilöasiakkaiden suositteluhaluukkuusluku NPS oli 87. Vastauksia oli yhteensä 11 424 kappaletta ja vastausten keskiarvo oli 9,42.

Ammattilaisasiakkaiden suositteluhaluukkuusluku NPS oli 35. Vastauksia oli yhteensä 46 kappaletta ja vastausten keskiarvo oli 8,28.

Asiakaspalautteita saimme yhteensä 1297 kappaletta:

- 70,5 % valituksia
- 21,2 % tiedusteluja
- 8,3 % kiitoksia.

Palautteiden perusteella päivitimme Fimlab.fi-verkkopalvelun sisältöjä ja kertosimme toimintatapaohjeitamme.

Kehittämistoimenpiteenä seuraavalla vuosikolmanneksella kehitämme näytteenoton palvelupisteiden palvelujen sujuvuutta ja ammattilaisasiakkaiden sähköisiä palvelukanavia.

Asiakas- ja potilasturvallisuushavainnot ja poikkeamat

Ensimmäisen vuosikolmanneksen tarkastelujaksolla näytteenottotapahtumia oli 1,17 miljoonaa kappaletta ja tutkimuksia tehtiin 5,7 miljoonaa kappaletta.

Merkittäviä asiakas- ja potilasturvallisuuden poikkeamia ei ole tänä aikana ollut.

Ilmoituksia saimme yhteensä 283 kappaletta:

- 255 potilasturvallisuusilmoitusta
- 9 tietoturvailmoitusta
- 19 toimintaympäristöilmoitusta.

Ilmoitusten perusteella kertosimme toimintatapojamme ja päivitimme työohjeitamme.

Fimlab

Muistutukset ja kantelut

Tarkastelujaksolla koko viiden hyvinvointialueen kattavalta toiminta-alueeltamme saimme viisi potilasmuistutusta emmekä yhtään kantelua. Muistutukset koskivat näytteenottoa, toimintatapoja, palvelujemme saatavuutta ja virheellistä diagnoosia.

Muistutusten perusteella kertosimme työohjeitamme ja toimintatapojamme sekä täydensimme diagnostista prosessiamme.

Laadun sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

Laadimme sisäisten auditointien suunnitelman vuosittain. Sisäiset auditoinnit kattavat kaiken toimintamme kaikilla toiminta-alueillamme. Tarkastelujaksolla toteutimme 26 kappaletta sisäisiä auditointeja, ja havaintoja niistä kirjasimme 27 kappaletta. Havainnot liittyivät muun muassa perehdytystietojen kirjaamiseen, huoltoraporttien puutteisiin ja työohjeiden ajantasaisuuteen. Yli puolet havainnoista (52 %) olemme jo korjanneet, ja loppujen havaintojen osalta korjaavat toimenpiteet ovat vielä käynnissä.

Kuulumme FINAS-akkreditointipalvelun piiriin. FINAS-arviointi toteutettiin Fimlabissa tammikuussa 2025. Poikkeamia tunnistettiin 13 kappaletta, joista yksikään ei ollut merkittävä.

Poikkeamien perusteella päivitimme ohjeitamme, täsmensimme Fimlab.fi-verkkopalvelun laatusivun sisältöä, lisäsimme perehdytystä, muutimme toimintatapojamme näytteenottotoiminnassamme, täsmensimme arkistointikäytäntöjämme ja lisäsimme henkilöstömme työturvallisuutta.

Kehittämistoimenpiteenä seuraavalla vuosikolmanneksella päivitämme tehtäväkuvauksiamme.

Suunnitelmien päivitykset

Olemme uudistaneet Fimlabin johtamisjärjestelmän kokonaisuudessaan. Lisäksi olemme tarkastelujaksolla päivittäneet riskienhallinnan ja laadunjohtamisen suunnitelmat.