

Egenkontrollrapport 1/2025

Rapportens innehåll bygger på de delområden som definierats i Fimlabs plan för egenkontroll. Genom att följa upp och utveckla dessa säkerställer vi kvalitativa och trygga laboratorietjänster.

De delområden som följs upp i egenkontrollplanen är bland annat:

- Kund- och patientsäkerhet
- Tjänsternas kvalitet
- Personal
- Lokaler och verktyg
- Medicintekniska produkter, datasystem och användning av teknologi
- Riskhantering
- Respons

lakttagelser och åtgärder under den första tertialen 2025

Personal

Vi har under början av året anpassat personalstyrkan med cirka 25 årsverken för att motsvara mängden och kvaliteten på det arbete som utförs. Vi har tillfälligt anlitat extern arbetskraft vid plötsliga frånvarosituationer när verksamheten har krävt det.

Vi har lyckats behålla en god personalstabilitet och attraktionskraft. Vi har kunnat tillsätta alla tjänster och sommarjobb som varit ute i extern rekrytering. Nästan 600 personer lämnade in en ansökan om sommarjobb. Totalt har vi haft cirka 1000 sökande till våra lediga tjänster (inklusive sommararbetare), och vi har anställt 166 personer. Personalomsättningen har hållits på en mycket låg nivå, där frivillig omsättning har varit omkring en procent.

Kompetensutvecklingen har fortsatt starkt. För att utveckla introduktionshelheten har vi inlett ett utvecklingsprojekt på företagsnivå. Vårt mål är att tydliggöra roller och ansvar samt att diversifiera och harmonisera våra introduktionsmetoder.

När det gäller uppgiftsbeskrivningar har vi inlett ett utvecklingsprojekt som omfattar hela företaget. Målet med detta projekt är att standardisera uppgiftsbeskrivningarna och processen samt att göra uppgiftsbeskrivningarna synliga för hela personalen.

Fimlab

I enlighet med vårt löfte till personalen har vi fortsatt att aktivt utveckla välbefinnandet i arbetet. Temat för innevarande år är särskilt psykiskt välbefinnande och hjärnhälsa. Sjukfrånvaron har minskat jämfört med motsvarande period föregående år.

Utveckling av verksamheten baserad på kundrespons

Rekommendationsviljan (NPS) bland personkunder som besökt provtagningsens serviceställen var 87. Det inkom totalt 11 424 svar och medelvärdet för svaren var 9,42.

Rekommendationsviljan (NPS) bland professionella kunder var 35. Det inkom totalt 46 svar och medelvärdet för svaren var 8,28.

Vi fick totalt 1 297 kundrespons:

- 70,5 % kundklagomål
- 21,2 % förfrågningar
- 8,3 % tack.

Baserat på responsen uppdaterade vi innehållet på webbplatsen Fimlab.fi och repeterade våra instruktioner för förfaringssätt.

Som en utvecklingsåtgärd under den kommande tertialen kommer vi att förbättra smidigheten i tjänsterna vid provtagningsens serviceställen samt utveckla de elektroniska servicekanalerna för professionella kunder.

Observationer och avvikelser gällande kund- och patientsäkerhet

Under granskningsperioden för den första tertialen genomfördes 1,17 miljoner provtagningsstillfällen och 5,7 miljoner undersökningar.

Inga betydande avvikelser som påverkar kund- eller patientsäkerheten har inträffat under denna tid.

Vi mottog totalt 283 anmälningar:

- 255 patientsäkerhetsanmälningar
- 9 datasäkerhetsanmälningar
- 19 anmälningar om verksamhetsmiljön.

Baserat på anmälningarna repeterade vi våra förfaringssätt och uppdaterade våra arbetsinstruktioner.

Anmärkningar och klagomål

Under granskningsperioden mottog vi fem patientanmärkningar från vårt verksamhetsområde som omfattar fem välfärdsområden. Inga klagomål registrerades. Anmärkningarna gällde provtagning, förfaringssätt, tillgängligheten till våra tjänster samt felaktig diagnos.

Baserat på anmärkningarna repeterade vi våra arbetsinstruktioner och förfaringssätt samt kompletterade vår diagnostiska process.

Interna och externa kvalitetsrevisioner

Vi utarbetar årligen en plan för interna revisioner. De interna revisionerna omfattar all vår verksamhet inom samtliga verksamhetsområden. Under granskningsperioden genomförde vi 26 interna revisioner, och vi dokumenterade 27 observationer. Observationerna gällde bland annat dokumentation av introduktionsuppgifter, brister i serviceraapporter och uppdateringsbehov i arbetsinstruktioner. Mer än hälften av observationerna (52 %) har redan åtgärdats, och för de återstående pågår korrigerande åtgärder.

Vi omfattas av FINAS-ackrediteringstjänsten. FINAS-bedömningen genomfördes vid Fimlab i januari 2025. Totalt identifierades 13 avvikelser, varav ingen klassificerades som allvarlig.

Baserat på avvikelserna uppdaterade vi våra instruktioner, förtydligade innehållet på kvalitetssidan på Fimlab.fi, förstärkte introduktionen, ändrade våra förfaringssätt inom provtagningen, preciserade våra arkiveringsrutiner och förbättrade arbetssäkerheten för vår personal.

Som utvecklingsåtgärd under den kommande tertialen kommer vi att uppdatera våra uppgiftsbeskrivningar.

Uppdateringar av planer

Vi har förnyat Fimlabs ledningssystem i sin helhet. Under granskningsperioden har vi dessutom uppdaterat planerna för riskhantering och kvalitetsledning.