

Omavalvontaraportti 2/2025

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 toisen kolmanneksen havainnot ja toimenpiteet

Toisen vuosikolmanneksen tarkastelujaksolla näytteenottotapahtumia oli 873 336 kappaletta ja tutkimuksia tehtiin 5 182 960 miljoonaa kappaletta.

Palvelujen laatu

Näytteenottopalveluja on ollut saatavilla riittävästi ja niille asettamamme laatutavoitteet olemme saavuttaneet hyvin koko toiminta-alueellamme. Näytteiden analysoinnissa ei havaittu merkittäviä poikkeamia, tutkimusten läpimenoajat ovat pääsääntöisesti toteutuneet ja diagnostisten prosessien laatutavoitteet on saavutettu. Saavutimme myös kiireellisille päivystysnäytteille asetetut läpimenoaikatavoitteet.

Olemme jatkaneet sisäisiä auditointeja vuosisuunnitelman mukaisesti. Tarkastelujaksolla toteutimme 31 kappaletta sisäisiä auditointeja, ja havaintoja niistä kirjasimme 36 kappaletta. Havainnot liittyivät muun muassa tarvikkeiden ja laitteiden huoltoon/ylläpitoon sekä työhöjeiden ajantasaisuuteen. Korjaavat toimenpiteet on tehty kaikkien havaintojen osalta.

Henkilöstö

Ammattitaitoista henkilökuntaa on ollut riittävästi. Henkilöstön pito- ja vetovoima on säilynyt hyvänä. Vaihtuvuus on pysynyt edelleen maltillisella tasolla. Kesäaikana avoinna olleet tehtävät olemme saaneet täytettyä. Hakijoita on ollut aiempia vuosia enemmän. Kesälomakausi meni hyvin. Onnistuimme kesäsijaisten rekrytoinneissa, ja kesätyöntekijöiden määrä ja laatu takasivat toiminnan sujuvuuden. Ulkopuolista työvoimaa olemme käyttäneet tilapäisesti toiminnan sitä vaatiessa äkillisissä poissaolotilanteissa.

Olemme mitanneet henkilöstökokemusta sekä kesätyöntekijöiden että alkuvuoden aikana harjoittelussa olleiden opiskelijoiden osalta. Kesätyöntekijät antoivat meille työnantajana arvosanan 4,4 (asteikko 1–5) ja opiskelijat arvosanan 4,7 (asteikko 1–5). Opiskelijoilta saadun palautteen perusteella opiskelijaohjaus on meillä laadukasta ja onnistunutta.

Osaamisen kehittäminen on jatkunut vahvana. Perehdytyskokonaisuuden kehittämisen hanke on edennyt suunnitellusti ja perehdytysten toteuttamista tukevan digitaalisen alustan käyttöönottoprojekti on alkamassa. Tavoitteenamme on selkeyttää roolit ja vastuut sekä monipuolistaa ja yhtenäistää perehdyttämisen tapamme.

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

Henkilöstölupauksemme mukaisesti olemme jatkaneet työhyvinvoinnin kehittämistä aktiivisesti. Kuluvan vuoden teemana on erityisesti mielen ja aivojen hyvinvointi. Sairauspoissaolojen määrä on alkuvuoden osalta kokonaisuutena pienempi kuin viime vuonna vastaavana ajanjaksona.

Toiminnan kehittäminen asiakaspalautteiden perusteella

Näytteenoton palvelupisteissä asioiden henkilöasiakkaiden suositteluhalukkuusluku NPS oli 88. Vastauksia oli yhteensä 7 429 kappaletta ja vastausten keskiarvo oli 9,46.

Ammattilaisasiakkaiden suositteluhalukkuusluku NPS oli 34. Vastauksia oli yhteensä 95 kappaletta ja vastausten keskiarvo oli 7,86.

Asiakaspalautteita saimme yhteensä 947 kappaletta:

- 73 % valituksia
- 22 % tiedusteluja
- 8,8 % kiitoksia.

Palautteiden perusteella päivitimme ja kertosimme toimintatapaohjeitamme.

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

Asiakas- ja potilasturvallisuushavainnot ja poikkeamat

Tarkastelujaksolla on tapahtunut yksi merkittävä asiakas- ja potilasturvallisuuspoikkeama. Sen selvittely yhdessä hyvinvointialueen kanssa on käynnissä.

Ilmoituksia saimme yhteensä 274 kappaletta:

- 261 potilasturvallisuusilmoitusta
- 8 tietoturvailmoitusta
- 5 toimintaympäristöilmoitusta.

Ilmoitusten perusteella kertosimme ja päivitimme toimintatapojamme, kehitimme tietojärjestelmiämme ja päivitimme työohjeitamme.

Muistutukset, kantelut ja muut viranomaisyhteydenotot

Koko viiden hyvinvointialueen kattavalta toiminta-alueeltamme saimme seurantajakson aikana yhteensä kuusi viranomaisyhteydenottoa. Näistä kolme tuli potilasvakuutuskeskuksesta ja ne kaikki olivat laboratoriotulosten luovutuspyyntöjä. Hyvinvointialueilta meille tuli selvitettäväksi kolme potilasmuistutusta. Muistutukset koskivat laboratoriovastausten korjaamista, näytteiden käsittelyprosessia sekä asiakaspalvelun toimintatapoja. Olemme selvittäneet kaikki muistutukset omavalvonnallisin keinoin, eikä toiminnassamme havaittu puutteita tai virheitä. Muistutuksiin on annettu kirjalliset selvitykset määräajassa, eikä toiminnassamme näiden pohjalta todettu huomautettavaa.