

Egenkontrollrapport 2/2025

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

Iakttagelser och åtgärder under den andra tertialen 2025

Under granskningsperioden för den andra tertialen genomfördes 873 336 provtagningstillfällen och 5 182 960 undersökningar utfördes.

Tjänsternas kvalitet

Provtagningsjänster har varit tillräckligt tillgängliga och de kvalitetsmål vi har satt upp har uppnåtts väl inom hela vårt verksamhetsområde. Inga betydande avvikelser upptäcktes vid analysen av proverna, genomströmningstiderna för undersökningarna har i huvudsak uppfyllts och kvalitetsmålen för de diagnostiska processerna har uppnåtts. Vi har också uppnått de mål för genomströmningstid som satts för akuta jourprover.

Vi har fortsatt med interna revisioner enligt årsplanen. Under granskningsperioden genomförde vi 31 interna revisioner, och vi dokumenterade 36 observationer. Observationerna gällde bland annat underhåll/skötsel av utrustning och material samt aktualiteten i arbetsinstruktionerna. Korrigerande åtgärder har vidtagits för samtliga observationer.

Personal

Vi har haft tillräckligt med yrkeskunnig personal. Vi har lyckats behålla en god personalstabilitet och attraktionskraft. Personalomsättningen har fortsatt vara måttlig. Under sommaren har vi

Fimlab

lyckats tillsätta de lediga tjänsterna. Antalet sökande har varit större än under tidigare år. Sommarsemesterperioden gick bra. Vi lyckades med rekryteringen av sommarvikarier, och både antalet och kvaliteten på sommararbetarna säkerställde att verksamheten löpte smidigt. Extern arbetskraft har använts tillfälligt vid plötsliga frånvarosituationer när verksamheten har krävt det.

Vi har mätt personalupplevelsen, både bland sommararbetare och studerande som varit på praktik under början av året. Sommararbetarna gav oss som arbetsgivare betyget 4,4 (skala 1–5) och studerandena 4,7 (skala 1–5). Enligt den respons vi fått från studerandena är handledningen hos oss både kvalitativ och lyckad.

Kompetensutvecklingen har fortsatt starkt. Projektet för att utveckla introduktionshelheten har framskridit enligt plan, och ett projekt för att ta i bruk en digital plattform som stöd för introduktionen är på väg att starta. Vårt mål är att tydliggöra roller och ansvar samt att göra introduktionen mer mångsidig och enhetlig.

Vi har startat ett utvecklingsprojekt som omfattar hela bolaget gällande uppgiftsbeskrivningar. Målet med projektet är att standardisera uppgiftsbeskrivningarna och processen samt att göra dem synliga för hela personalen.

I enlighet med vårt löfte till personalen har vi fortsatt att aktivt utveckla välbefinnande i arbetet. Temat för innevarande år är särskilt hjärnans och sinnets välmående. Antalet sjukfrånvarodagar under början av året är totalt sett lägre än under motsvarande period förra året.

Utveckling av verksamheten baserad på kundrespons

Rekommendationsviljan (NPS) bland personkunder som besökt provtagnings serviceställen var 88. Det inkom totalt 7 429 svar och medelvärdet för svaren var 9,46.

Rekommendationsviljan (NPS) bland professionella kunder var 34. Det inkom totalt 95 svar och medelvärdet för svaren var 7,86.

Vi fick totalt 947 kundrespons:

- 73 % kundklagomål
- 22 % förfrågningar
- 8,8 % tack.

Baserat på responsen har vi uppdaterat och repeterat våra instruktioner för förfaringssätt.

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

Observationer och avvikelser gällande kund- och patientsäkerhet

Fimlab

Under granskningsperioden har ett betydande avvikelsefall gällande kund- och patientsäkerhet inträffat. Utredningen av detta pågår i samarbete med välfärdsområdet.

Vi fick sammanlagt 274 anmälningar:

- 261 patientsäkerhetsanmälningar
- 8 datasäkerhetsanmälningar
- 5 anmälningar om verksamhetsmiljön.

Baserat på anmälningarna har vi repeterat och uppdaterat våra förfaringssätt, utvecklat våra datasystem och förnyat våra arbetsinstruktioner.

Anmärkningar, klagomål och andra kontakter från myndigheter

Från hela vårt verksamhetsområde som omfattar fem välfärdsområden fick vi under uppföljningsperioden sammanlagt sex kontakter från myndigheter. Tre av dessa kom från Patientförsäkringscentralen och gällde alla begäran om utlämnande av laboratorieresultat. Från välfärdsområdena fick vi tre patientanmärkningar att utreda. Anmärkningarna gällde korrigering av laboratoriesvar, provhanteringsprocessen samt kundservicens förfaringssätt. Vi har utrett samtliga anmärkningar genom egenkontroll, och inga brister eller fel har konstaterats i vår verksamhet. Skriftliga utredningar har lämnats in inom utsatt tid, och inga ytterligare synpunkter eller behov av åtgärder har framkommit utifrån dessa.