

## Omavalvontaraportti 3/2025

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 kolmannen kolmanneksen havainnot ja toimenpiteet

Kolmannen vuosikolmanneksen tarkastelujaksolla näytteenottotapahtumia oli 933 069 kappaletta ja tutkimuksia tehtiin 5 518 512 kappaletta.

### Palvelujen laatu

Näytteenottopalveluja on ollut pääsääntöisesti saatavilla riittävästi koko toiminta-alueellamme ja niille asettamamme laatutavoitteet olemme saavuttaneet kokonaisuudessaan hyvin. Näytteiden analysoinnissa havaittujen merkittävien poikkeamien määrä on pysynyt alhaisena, tutkimusten läpimenoajat ovat pääsääntöisesti toteutuneet ja diagnostisten prosessien laatutavoitteet on saavutettu. Saavutimme myös kiireellisille päivystysnäytteille asetetut läpimenoaikatavoitteet koko toiminta-alueellamme.

Olemme jatkaneet sisäisiä auditointeja vuosisuunnitelman mukaisesti. Tarkastelujaksolla toteutimme 27 kappaletta sisäisiä auditointeja, joista 10 käsittely on vielä kesken. Havaintoja auditoinneista kirjasimme 22 kappaletta, joista osa oli kehitysehdotuksia. Havainnot liittyivät erityisesti jäteohjeistusten ja kemikaalirekisterien ajantasaisuuteen ja riittävyyteen. Korjaavat toimenpiteet on tehty tai ne ovat käynnissä.

## Henkilöstö

Ammattitaitoista henkilökuntaa on ollut riittävästi. Henkilöstön pito- ja vetovoima on säilynyt hyvänä. Vaihtuvuus on pysynyt edelleen maltillisella tasolla. Loppuvuoden aikana vanhuuseläkkeelle jäävien määrä ylitti alkuvuoden, eläköitymisiän ollessa keskiarvoisesti erittäin korkea. Osaamisen kehittäminen on jatkunut vahvana. Perehdytyskokonaisuuden kehittämisen hanke on edennyt suunnitellusti ja perehdytysten toteuttamista tukeva digitaalinen alusta on otettu käyttöön. Perehdytyksen vastuut ja roolit on selkeytetty. Ammatillisen perehdytyksen toimintatapojen yhtenäistäminen jatkuu edelleen.

Tehtäväkuvausten osalta käynnistetty koko yhtiön kattava kehittämishanke on tulossa päätökseen tammikuun 2026 aikana. Tehtäväkuvaukset on standardoitu, prosessi rooleineen ja vastuineen on määritelty ja tehtäväkuvaukset on tuotu näkyväksi koko henkilöstölle.

## Toiminnan kehittäminen asiakaspalautteiden perusteella

Näytteenoton palvelupisteissä asioiden henkilöasiakkaiden suosittelemuusluku NPS oli 90. Vastauksia oli yhteensä 8 391 kappaletta ja vastausten keskiarvo oli 9,52.

Ammattilaisasiakkaiden suosittelemuusluku NPS oli 40. Vastauksia oli yhteensä 120 kappaletta ja vastausten keskiarvo oli 8,19.

Asiakaspalautteita saimme yhteensä 1 035 kappaletta:

- 68 % valituksia
- 23 % tiedusteluja
- 11 % kiitoksia.

Palautteista suurin osa kohdistui asiakaspalveluun, näytteenottoon ja verkkosivuihin. Palautteiden perusteella kertosimme toimintatapaohjeitamme sekä asiakaspalvelun palvelulupauksemme.

## Asiakas- ja potilasturvallisuushavainnot ja poikkeamat

Tarkastelujaksolla on tapahtunut yksi merkittävän riskin asiakas- ja potilasturvallisuuspoikkeama.

Ilmoituksia saimme yhteensä 255 kappaletta:

- 245 potilasturvallisuusilmoitusta
- 3 tietoturvailmoitusta
- 7 toimintaympäristöilmoitusta.

Ilmoitusten perusteella kertosimme ja päivitimme toimintatapojamme sekä kehitimme tietojärjestelmiämme.

## **Muistutukset, kantelut ja muut viranomaisyhteydenotot**

Koko viiden hyvinvointialueen kattavalta toiminta-alueeltamme saimme seurantajakson aikana yhteensä 15 viranomaisyhteydenottoa. Näistä kuusi oli hyvinvointialueiden muistutuksia ja seitsemän Potilasvakuutuskeskuksen selvityspyynnöjä. Näiden lisäksi Liikenne- ja potilasvahinkolautakunta lähetti vastinepyynnön Potilasvakuutuskeskuksen aikaisempaan ratkaisusuosituspyyntöön ja Pohjanmaan hyvinvointialue (ÖVPH) pyysi apua AVI-kantelun selvittelyssä.

Hyvinvointialueiden muistutuksista kaksi koskivat näytteen käsittelyvirhettä laboratoriossa ja ne todettiin selvityksessä laboratoriossa tapahtuneiksi virheiksi. Muut muistutukset koskivat poikkeavista tuloksista soittamista ja IT-järjestelmissä näkyviä laboratoriolähetteitä. Potilasvakuutuskeskuksen selvityspyynnöt koskivat mahdollista hermovauriota, tromboflebiittiä, verinäytteenoton yhteydessä, asiakkaan kaatumista ja laboratoriotulosten sekä patologian lasien luovutuspyyntöjä. Selvityspyynnöt ja muistutukset on selvitetty omavalvonnallisoin keinoin ja tarvittaessa poikkeama on käyty läpi asianosaisten työntekijöiden kanssa. Niihin on annettu kirjalliset selvitykset ja vastineet eikä kahta näytteenkäsittelyvirhettä lukuun ottamatta toiminnassa todettu virheitä tai huomautettavaa.