

Egenkontrollrapport 3/2025

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 planen för egenkontroll 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 tredje tertialen 2025

Under granskningsperioden för den tredje tertialen genomfördes 933 069 provtagningstillfällen och 5 518 512 undersökningar.

Tjänsternas kvalitet

Provtagnings tjänsterna har huvudsakligen varit tillräckligt tillgängliga i hela vårt verksamhetsområde och som helhet har vi uppnått de uppsatta kvalitetsmålen väl. Antalet avvikelser som upptäckts vid analysen av proverna har varit fortsatt litet, genomströmningstiderna för undersökningarna har i huvudsak uppfyllts och kvalitetsmålen för de diagnostiska processerna har uppnåtts. Vi uppnådde också de mål för genomströmningstid som satts upp för akuta jourprover i hela vårt verksamhetsområde.

Vi har fortsatt med interna revisioner enligt årsplanen. Under granskningsperioden genomförde vi 27 interna revisioner, varav 10 fortfarande är under behandling. Vi registrerade 22 observationer i revisionerna, varav en del var utvecklingsidéer. Observationerna var särskilt relaterade till avfallshanteringsanvisningarnas och kemikalieregistrens aktualitet och tillräcklighet. Korrigerande åtgärder har vidtagits eller pågår.

Personal

Det har funnits tillräckligt med yrkeskunnig personal. Personalstabiliteten och attraktionskraften har hållits på en bra nivå. Personalomsättningen har fortsättningsvis varit måttlig. Antalet personer som tog ut ålderspension var större i slutet av året än i början av året och pensionsåldern var i genomsnitt väldigt hög. Kompetensutvecklingen har varit fortsatt stark. Utvecklingsprojektet för introduktionshelheten har fortskridit enligt plan och en digital plattform som stöder genomförandet av introduktioner har tagits i bruk. Ansvar och rollerna för introduktionen har förtydligats. Harmoniseringen av tillvägagångssätten för den yrkesmässiga introduktionen fortsätter.

Utvecklingsprojektet gällande uppgiftsbeskrivningar och som omfattar hela företaget kommer att slutföras under januari 2026. Uppgiftsbeskrivningarna har standardiserats, processen inklusive roller och ansvar har definierats och uppgiftsbeskrivningarna har synliggjorts för hela personalen.

Utveckling av verksamheten baserat på kundrespons

Rekommendationsviljan (NPS) bland personkunder som besökt provtagningens serviceställen var 90. Vi fick totalt 8 391 svar och medelvärdet för dem var 9,52.

Rekommendationsviljan (NPS) bland professionella kunder var 40. Vi fick totalt 120 svar och medelvärdet för dem var 8,19.

Vi fick totalt 1 035 kundresponser:

- 68 % klagomål
- 23 % förfrågningar
- 11 % tack.

Majoriteten av responsen var riktad till kundtjänsten, provtagningen och webbplatsen. På basis av responsen repeterade vi vår uppförandekod samt vårt serviceåtagande för kundtjänsten.

Observationer och avvikelser gällande kund- och patientsäkerheten

Under granskningsperioden inträffade en avvikelse som utgör en stor risk för kund- och patientsäkerheten.

Vi mottog totalt 255 anmälningar:

- 245 patientsäkerhetsanmälningar
- 3 datasäkerhetsanmälningar

- 7 anmälningar om verksamhetsmiljön.

Baserat på anmälningarna repeterade och uppdaterade vi våra tillvägagångssätt och utvecklade våra datasystem.

Påminnelser, klagomål och andra myndighetskontakter

Under granskningsperioden mottog vi totalt 15 myndighetskontakter i hela vårt verksamhetsområde som omfattar fem välfärdsområden. Sex av dessa var påminnelser från välfärdsområdena och sju var Patientförsäkringscentralens begäran om utredningar. Utöver dessa skickade Trafik- och patientskadenämnden en begäran om svar på Patientförsäkringscentralens tidigare begäran om rekommendation till avgörande. Dessutom bad Österbottens välfärdsområde (ÖVPH) om hjälp i utredningen av Regionförvaltningsverkets klagomål.

Två av påminnelserna från välfärdsområden gällde felaktig hantering av ett prov i laboratoriet och i utredningen konstaterades att felen inträffade i laboratoriet. De övriga påminnelserna gällde telefonsamtal om avvikande resultat och laboratorieremisser som är synliga i datasystemen. Patientförsäkringscentralens begäran om utredningar gällde möjliga nervskador, tromboflebit, i samband med blodprov, en kund som ramlat och begäran om överlåtelse av laboratorieresultat och patologins provglas. Vi har utrett begäran om utredningar och påminnelserna genom egenkontroll och vid behov har avvikelserna gått igenom med de inblandade arbetstagarna. Skriftliga utredningar och svar har lämnats in och med undantag av de två felaktiga hanteringarna av ett prov har inga fel eller anmärkningar konstaterats.