

Omavalvontaraportti 2/2026

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 2026 toisen kolmanneksen havainnot ja toimenpiteet

Ensimmäisen vuosikolmanneksen tarkastelujaksolla näytteenottotapahtumia oli 854 419 kappaletta ja tutkimuksia tehtiin 4 973 449 kappaletta.

Palvelujen laatu

Näytteenottopalveluja on ollut pääsääntöisesti saatavilla riittävästi koko toiminta-alueellamme ja niille asettamamme laatuavoitteet olemme saavuttaneet koko alueen laajuisesti. Palvelun saatavuutta on parantanut seksitautien etätestauksen aloittaminen Pohjanmaalla sekä uusien näytteenottotarvikkeiden nouto- ja palautusautomaattien käyttöönotto Pirkanmaalla.

Kiireellisille päivystysnäytteille asetetut läpimenoaikatavoitteet saavutimme erinomaisesti koko toiminta-alueellamme ja muiden tutkimusten läpimenoajat toteutuivat pääsääntöisesti tavoitteiden mukaisesti. Diagnostiikassa havaittiin muutama merkittävä poikkeama, joista olemme laatineet syynalyysit ja toteuttaneet korjaavat toimenpiteet, jotta vastaavat tilanteet voidaan jatkossa välttää.

Ulkoisissa laadunarvioinneissa menestyimme hyvin eikä merkittäviä poikkeamia ilmennyt. Sisäiset auditoinnit ovat edenneet pääosin suunnitellussa aikataulussa; tarkastelujaksolla toteutimme 5 kappaletta sisäisiä auditointeja. Näissä havaitut poikkeamat liittyivät asiakaspalvelussa muun muassa ohjeiden ajantasaisuuteen sekä laitteiden ja välineiden

puutteellisiin huoltomerkintöihin. Diagnostiikassa havainnot liittyivät laitteiden välisiin tulostaseroihin. Kemian ja hematologian erikoisalalla sisäisiä auditointeja on jouduttu alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen siirtämään myöhempään ajankohtaan meneillään olevan automaatiolaboratorion uudistusprojektin vuoksi.

Osallistuimme keväällä kansalliseen Luottamus & Maine -tutkimukseen, jossa sijoituimme jälleen Suomen parasmaineisimpien sosiaali- ja terveysalan toimijoiden joukkoon. Erityisesti vahvuuksinamme korostuivat tuotteemme ja palvelumme, vastuullinen toimintamme sekä kykymme vastata asiakkaiden tarpeisiin.

Henkilöstö

Ammattitaitoista henkilökuntaa on ollut riittävästi saatavilla. Henkilöstön pito- ja vetovoima on säilynyt edelleen hyvänä. Palveluiden kysynnän lasku on jatkunut alkuvuoden kaltaisena. Kevään aikana toteutimme tuotannollistaloudellisin perustein muutosneuvottelut, jotka johtivat 29,15 henkilötyövuoden vähennystarpeeseen. Vähennykset toteutettiin vapaaehtoisilla eläkeratkaisulla ja osa-aikaistamisilla, määräaikaisten työsuhteiden päättämällä sekä toistaiseksi voimassa olevien työsuhteiden irtisanomisilla. Työnantajana olemme tukeneet tuotannollistaloudellisperusteisia työsuhteiden päättämisiä laajalla tukiohjelmalla.

Sairauspoissaolojen määrä on laskenut alkuvuoteen nähden ja on seurantajaksolla merkittävästi alhaisemmalla tasolla viime vuoden vastaavaan ajankohtaan verrattuna.

Perehdytyskokonaisuuden ja osaamisen kehittäminen on jatkunut vahvana. Perehdytyksiä on ollut paljon koko toiminta-alueellamme meneillään olevaan automaatio- ja toimintatapauudistukseen liittyen.

Toiminnan kehittäminen asiakaspalautteiden perusteella

Näytteenoton palvelupisteissä asiointien henkilöasiakkaiden suositteluhaluukkuusluku NPS oli 90. Vastauksia oli yhteensä 6 553 kappaletta ja vastausten keskiarvo oli 9,51.

Ammattilaisasiakkaiden suositteluhaluukkuusluku NPS oli 31. Vastauksia oli yhteensä 49 kappaletta ja vastausten keskiarvo oli 7,76.

Asiakaspalautteita saimme yhteensä 787 kappaletta:

- 68 % valituksia
- 26 % tiedusteluja
- 11 % kehittämisideoita
- 10 % kiitoksia.

Fimlab

Palautteista suurin osa kohdistui asiakaspalveluun sekä yleisiin ja yhteisiin palveluihin. Yhteisistä palveluista eniten palautetta kohdistui tietohallintoon. Asiakaspalvelun palautteista aiempaa useampi koski puhelinajanvarauspalvelun tavoitettavuutta. Palautteiden perusteella olemme päivittäneet ohjeita ja toimintatapojamme.

Asiakas- ja potilasturvallisuushavainnot ja poikkeamat

Tarkastelujaksolla ei tapahtunut yhtäkään merkittävän tai vakavan riskin asiakas- ja potilasturvallisuuspoikkeamaa.

Ilmoituksia saimme yhteensä 248 kappaletta:

- 239 potilasturvallisuusilmoitusta
- 4 tietoturvailmoitusta
- 5 toimintaympäristöilmoitusta

Ilmoitusten perusteella kertosimme ja päivitimme toimintatapojamme sekä kehitimme tietojärjestelmiämme.

Muistutukset, kantelut ja muut viranomaisyhteydenotot

Tarkastelujaksolla saimme koko viiden hyvinvointialueen kattavalta toiminta-alueeltamme yhdeksän viranomaisyhteydenottoa. Yhteydenottoja saimme Liikenne- ja potilasvahinkolautakunnalta, Työterveyslaitokselta, Potilasvakuutuskeskukselta, vakuutusyhtiöltä sekä hyvinvointialueiden kautta potilasmuistutuksina. Osa yhteydenotoista koski materiaalin tai asiakirjojen luovutuspyyntöjä, kuten parafiiniblokkeja, näytelaseja ja laboratoriolehtiä.

Saaduista viranomaisyhteydenotoista potilaan hoitoon, palveluun ja kohteluun liittyviä muistutuksia oli yhteensä neljä. Muistutukset koskivat näytteenottotilanteita, asiakkaan kohtaamista, yhdenvertaista kohtelua sekä palvelun saatavuutta.

Selvityspyynnöt ja muistutukset on käsitelty omavalvonnallisin keinoin. Tarvittaessa poikkeamat on käyty läpi asianosaisten työntekijöiden kanssa, ja viranomaisten selvityspyyntöihin on annettu kirjalliset selvitykset ja vastineet määräajassa.