

Kärkölen kunta
Vanhus- ja vammaisneuvosto
kirjaamo@karkola.fi

Laboratorion näytteenottopalvelun häiriöt Kärkölen sote-keskuksessa

Viite: Kärkölen vanhus- ja vammaisneuvoston kirje 7.2.2025

Kärkölen vanhus- ja vammaisneuvosto on Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle toimittamallaan kirjeellä tuonut esille tyytymättömyytensä marraskuussa 2024 tapahtuneeseen Kärkölen sote-keskuksen laboratorion yllättävään sulkemiseen yhden päivän ajaksi ja pyytää hyvinvointialueen selvitystä asiassa.

Kirjoituksen mukaan Sote-keskuksen oven oli ilmestynyt 19.11.2024 tiedote, jossa todettiin laboratorion olevan poikkeuksellisesti suljettuna kyseisenä päivänä. Kirjoituksen mukaan tiedotteessa ei ollut muuta informaatiota, eikä kukaan, jolle oli aika varattuna laboratorioon kyseiselle päivälle saanut mitään viestiä laboratorion sulkemisesta. Haastavaan tilanteeseen joutuivat erityisesti henkilöt, jotka olivat tulleet sinne esimerkiksi syöpäkokeisiin ja heillä oli samalle viikolle varattuna syöpähoidot tai jatkotutkimuksia sairaalaan. Kärkölestä ei ole kirjoittajan mukaan helppo lähteä kulkemaan sote-keskuksen Hollolaan tai sairaalan laboratorioon, joissa odotusajat ovat pitkiä, jos ei ole aikaa varattuna. Lisäksi tämä aiheuttaisi ylimääräisiä matkakustannuksia.

Vanhus- ja vammaisneuvosto tiedustelee syytä tapahtuneeseen. Kirjoituksessa tuodaan esille myös tyytymättömyys pitkin odotusaikoihin sekä ruuhkatilanteessa riittämättömiin istuinpaikkoihin odotustiloissa. Lisäksi neuvosto toivoo tehostamaan viestintää häiriötilanteessa.

Vanhus- ja vammaisneuvoston kirjeen johdosta ole pyytänyt asiasta selvityksen Fimlab laboratoriot Oy:n aluejohtaja Tiina Lehdolta. Lehdon vastine on tämän kirjeen liitteenä.

Vastineen mukaan laboratorion sulkeminen 19.11.2024 johtui ennakoimattomasta äkillisestä syystä. Lehto kirjoittaa, että Fimlab Oy:ssä tiedostetaan, että viestinnässä oli puutteita. Hänen mukaansa normaalisti peruutusilanteessa asiakkaille lähetetään tekstiviesti ajanvarauksen yhteydessä ilmoitettuun puhelinnumeroon. Hänen mukaansa Fimlab kehittää jatkossa tiedotuskäytäntöjä niin, että sulkemisilmoituksiin

lisätään myös ohjaavat tiedot vaihtoehtoisista toimipisteistä, jotta asiakkaat voivat tarvittaessa hakeutua toiseen toimipisteeseen.

Fimlabin mukaan Kärkölen laboratoriossa mediaaniodotusaika on tällä hetkellä ainoastaan 7 minuuttia 53 sekuntia ja vuoronumeroasiakkaiden palvelulupaus palvelulla vuoronumeroasiakkaat tunnin sisään toteutuu 94 prosenttisesti. Pisimmät odotusajat ovat klo 8.30-9.30 välillä. Salpakankaan laboratoriossa mediaaniodotusaika on 7 minuuttia 39 sekuntia ja palvelulupaus on täytynyt 97 prosenttisesti. Myös Salpakankaalla pisimmät odotusajat sijoittuvat aamuun klo 8.30–9.00 välille.

Aamun ruuhkahuippujen vuoksi Fimlab suosittelee asiakkaitaan asioimaan iltapäivisin, jolloin odotusajat ovat lyhyimmät. Fimlab on käynnistänyt odotustilojen ja kehittämistyön ja vuoden 2025 aikana on tarkoitus hankkia uusia kalusteita, jotka tukevat paremmin liikuntarajoitteisten ja iäkkäiden asiakkaiden tarpeita. Vastineessa aluejohtaja Lehto toteaa lisäksi Salpakankaan ja Kärkölen asiakkaiden asiakaskokemusta mittaavan NPS-arvon olevan 94, mikä osoittaa, että näiden toimipisteiden asiakkaat ovat keskimääräistä tyytyväisempiä saamaansa laboratoriopalveluun.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen puolesta pahoittelen kärköläisten asiakkaiden negatiivista kokemusta laboratoriopalvelusta 19.11.2024. Palvelut tuottavan Fimlab Oy:n selvityksen mukaan kyse oli äkillisestä, ennakoimattomasta tilanteesta, johon ei valitettavasti ole mahdollista varautua täysin toimintayksikössä, jossa työskentelee vain yksi laboratoriohoitaja. Saadun selvityksen mukaan mediaaniodotusajat vuoronumerojärjestelmällä ovat Kärkölässä yleensä kuitenkin varsin lyhyet ja hoidon saatavuus kokonaisuutena hyvä. Fimlab on antamaansa selvityksen perusteella lisäksi käynnistänyt useita kehittämistoimenpiteitä antaman palautteen perusteella.



Petteri Jyrkinen
Hallintoylilääkäri
Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Liitteet: Fimlab Oy aluejohtaja Tiina Lehdon vastine