

## **Vastine Kärkölän vanhus- ja vammaisneuvoston palautteeseen**

Hyvä Kärkölän vanhus- ja vammaisneuvosto,

Kiitämme teitä palautteestanne ja siitä, että olette tuoneet esiin asiakkaiden kokemuksia Kärkölän sote-keskuksen näytteenottopalveluista. Ymmärrämme huolenne ja haluamme tässä vastauksessa käsitellä esille nostamanne asiat sekä kuvata toimenpiteitä, joilla pyrimme parantamaan palveluiden saavutettavuutta ja sujuvuutta.

Laboratorion sulkeminen 19.11.2024 tapahtui ennakoimattomasta syystä, ja tiedostamme, että viestinnässä oli puutteita. Normaalisti peruutustilanteissa asiakkaille lähetetään tekstiviesti ajanvarauksessa ilmoitettuun puhelinnumeroon, mutta mikäli ajanvaraukseen merkitty numero ei ole ajan tasalla tai virheellinen, viesti ei valitettavasti tavoita asiakasta. Jatkossa kehitämme tiedotuskäytäntöjä niin, että sulkemisilmoituksiin lisätään myös ohjaavat tiedot vaihtoehtoisista toimipisteistä ja yhteystiedoista, jotta asiakkaat voivat tarvittaessa hakeutua toiseen toimipisteeseen.

Laboratorioaikojen saatavuuden ja odotusaikojen hallinta on jatkuvaa työtä. Kärkölän laboratoriossa mediaaniodotusaika on tällä hetkellä 7 minuuttia 53 sekuntia, ja vuoronumeroasiakkaiden palvelulupaus on toteutunut 94 prosenttisesti. Palvelulupaus toteutuu heikoimmin klo 8:30–9:30 välillä. Salpakankaan laboratoriossa mediaaniodotusaika on 7 minuuttia 39 sekuntia, ja palvelulupaus on täyttynyt 97 prosenttisesti, mutta heikoin toteutuma ajoittuu klo 8:30–9:00 välille. Koska suurin ruuhka huippu ajoittuu aamuihin, suosittelemme asiakkaita asioimaan iltapäivisin, jolloin odotusajat ovat lyhyemmät.

Tunnistamme, että erityisesti ikäihmisille ja liikuntarajoitteisille asiakkaille odotusajat ja tilojen saavutettavuus ovat keskeisiä tekijöitä palvelun sujuvuuden kannalta. Tämän vuoksi olemme käynnistäneet odotustilojen kehittämistyön, ja vuoden 2025 aikana on tarkoitus hankkia uusia kalusteita, jotka tukevat paremmin liikuntarajoitteisten ja iäkkäiden asiakkaiden tarpeita.

Salpakankaan ja Kärkölän asiakkaiden NPS-arvo oli 94 ja koko Päijät-Hämeen alueella 86, mikä osoittaa, että näiden toimipisteiden asiakkaat ovat keskimääräistä tyytyväisempiä palveluun. Kehitämme palveluitamme jatkuvasti, ja kaikki asiakaspalautteet ovat meille tärkeitä.

Arvostamme yhteistyötänne ja palautettanne, jonka avulla voimme kehittää palveluitamme edelleen.

**Tiina Lehto**

Aluejohtaja Fimlab Laboratoriot Oy

puh. 041 731 2015, [tiina.lehto@fimlab.fi](mailto:tiina.lehto@fimlab.fi)

