

1.6.2026

Vastine Joensuun kaupungin vammaisneuvoston kannanottoon

Kiitämme Joensuun kaupungin vammaisneuvostoa tärkeän palautteen esiin tuomisesta Joutuisa-näytteenottopalveluun liittyen. Arvostamme näkemyksiänne ja pidämme niitä tärkeinä palveluidemme jatkuvassa kehittämisessä.

Ymmärrämme esiin nostetut huolenaiheet palvelun yhdenvertaisuudesta, saavutettavuudesta ja käytännön toteutuksesta. Pidämme erittäin tärkeänä, että julkiset laboratorionäytteenottopalvelut palvelevat kaikkia asiakasryhmiä oikeudenmukaisesti, saavutettavasti ja asiakaslähtöisesti.

Taustaa palvelumallista

Joutuisa-palvelu on kehitetty osaksi näytteenottopalveluiden kokonaisuutta parantamaan palvelun sujuvuutta ja vähentämään ruuhkia. Kyseessä on näytteenottotoimintaa täydentävä toimintamalli, jonka tavoitteena on parantaa asiakaslähtöisyyttä.

Joutuisa toimii siten, että yksi näytteenottaja voi työskennellä useamman näytteenottokopin välillä. Tämä mahdollistaa nopeammin suoritettavien näytteenottojen tekemisen joustavasti. Tällä on kaksi keskeistä vaikutusta:

- asiakkaiden jonotusaika lyhenee
- perinteisen jonon kuormitus kevenee

Kun nopeammin otettavat näytteenotot ohjautuvat Joutuisaan, jää vuoronumerolla ja ajanvarauksella asioivaan jonoon vähemmän asiakkaita. Tämä mahdollistaa siellä rauhallisemman tilanteen ja paremman yksilöllisen kohtaamisen erityisesti niille asiakkaille, joiden näytteenotto vaatii enemmän aikaa tai erityisosaamista.

Vastaavia toimintamalleja on käytössä myös muilla suurilla laboratorioalan toimijoilla Suomessa, kuten Nordlabilla ja Fimlabilla.

Joutuisa on tällä hetkellä käytössä ainoastaan keskussairaalassa, jossa säilyvät edelleen myös vaihtoehtoiset asiointitavat: ajanvaraus- ja vuoronumeroasiointi.

Asiakasryhmät ja palveluun hakeutuminen

Joutuisa ei ole erillinen, rajatun asiakasryhmän palvelu, vaan lähtökohtaisesti kuka tahansa asiakas voi käyttää sitä, jos hänellä on sähköinen lähete pelkkiin verikokeisiin.

ISLAB hyvinvointiyhtymä

PL 1700 (Puijonlaaksontie 2)

70211 Kuopio

044 457 0742

kirjaamo@islab.fiwww.islab.fi**visma sign**www.vismasign.com

1.6.2026

Palvelun soveltuvuutta on hyvä arvioida myös asiakasnäkökulmasta: jos näytteenotto Joutuisassa on haastavaa, rauhallisempi ajanvaraukseen tai vuoronumeroon perustuva asiointi on tarkoituksenmukaisempi vaihtoehto.

ISLAB ei estä asiakkaita käyttämästä Joutuisa-palvelua. Asiakkaita ohjataan heille sopivimpaan palveluun, jotta käynti sujuu helposti, turvallisesti ja heidän tarpeensa huomioiden.

Ajanvaraus ja yksilölliset tarpeet

Ajanvarauksen osalta vahvan tunnistautumisen vaatimus perustuu lainsäädäntöön, eikä siitä voida poiketa. Ajanvaraus on kuitenkin mahdollista:

- puhelimitse
- toisen henkilön puolesta asioiden

Puhelinajanvarauksen merkittävä vahvuus on mahdollisuus huomioida asiakkaan yksilöllinen tilanne. Ajanvaraajat voivat:

- varata pidemmän ajan asiakkaan pyynnöstä
- arvioida pidemmän ajan tarpeen myös oma-aloitteisesti

Tällä menettelyllä pyritään varmistamaan, että pidemmät ajanvarausajat kohdentuvat niitä eniten tarvitseville.

Tunnistamme, että sähköisessä ajanvarauksessa vastaava joustavuus ei tällä hetkellä toteudu. Selvitämme mahdollisuutta kehittää järjestelmää siten, että myös sähköisessä ajanvarauksessa voitaisiin hyödyntää esimerkiksi erillistä varausoi-keutta pidempien aikojen varaamiseen.

Näytteenoton kesto ja palvelutilanne

Seuranta-aineistomme mukaan yksittäisen näytteenoton keskimääräinen kesto on noin viisi minuuttia. Tästä huolimatta asiakas kohdataan aina yksilöllisesti ajan pi-tuudesta riippumatta.

Ajanvarausrakenteeseen sisältyy taukoajkoja, joilla pyritään huomioimaan vaihtelevat tilanteet ja turvaamaan palvelun sujuvuus.

Tilat ja esteettömyys

ISLAB hyvinvointiyhtymä

PL 1700 (Puijonlaaksontie 2)

70211 Kuopio

044 457 0742

kirjaamo@islab.fiwww.islab.fi**visma sign**www.vismasign.com

1.6.2026

Nykyiset Joutuisa-tilat on rakennettu olemassa oleviin tiloihin, mikä on rajoittanut mahdollisuuksia toteuttaa esteettömyyttä kaikilta osin optimaalisesti.

Pidämme esteettömyyttä kuitenkin keskeisenä kehittämiskohteena. Tulevissa tilaratkaisuissa saavutettavuus voidaan huomioida paremmin jo suunnitteluvaiheessa.

Yhteistyö ja jatkokehittäminen

Pidämme erittäin tärkeänä tiivistä yhteistyötä vammaisneuvoston kanssa ja toivomme sen lämpimästi tervetulleeksi.

Erityisesti toivomme yhteistyötä seuraavissa teemoissa:

- ajanvaraus on sujuvaa ja helppokäyttöistä myös näkövammaisille asiakkaille
- opasteet ovat selkeitä ja tiloissa on helppo liikkua
- henkilöstö kohtaa erityisryhmiin kuuluvat asiakaslähtöisesti ja heidän tarpeensa huomioiden

Otamme mielellämme vastaan ehdotuksia hyvistä käytännöistä ja pyydämme teidät mukaan kehittämään toimintaamme.

Lopuksi

Tavoitteenamme on tarjota laadukkaita, sujuvia ja yhdenvertaisia laboratoriopalveluja kaikille asiakkaille. Joutuisa-palvelun tarkoituksena on täydentää palveluvalikoida ja samalla tukea koko näytteenotto toiminnan sujuvuutta myös niiden asiakkaiden näkökulmasta, jotka tarvitsevat enemmän aikaa ja yksilöllistä kohtaamista.

Vammaisneuvoston esittämät näkökulmat ovat tässä työssä erittäin arvokkaita, ja hyödynnämme niitä palvelujen jatkokehittämisessä.

ISLAB hyvinvointiyhtymä

Jari Lappalainen

Pohjois-Karjalan aluelaboratorion johtaja

ISLAB hyvinvointiyhtymä

PL 1700 (Puijonlaaksontie 2)

70211 Kuopio

044 457 0742

kirjaamo@islab.fi

www.islab.fi



visma sign
www.vismasign.com

SIGNATURES

ALLEKIRJOITUKSET

UNDERSKRIFTER

SIGNATURER

UNDERSKRIFTER

This document contains 3 pages before this page
Dokumentet inneholder 3 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 3 sivua ennen tätä sivua
Dette dokument indeholder 3 sider før denne side

Detta dokument innehåller 3 sidor före denna sida

authority to sign
representative
custodial

asemavaltuus
nimenkirjoitusoikeus
huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt
firmateckningsrätt
förvaltare

autoritet til å signere
representant
foresatte/verge

myndighed til at underskrive
repræsentant
frihedsberøvende