

1 OMAVALVONTASUUNNITELMA

Omavalvonnan tavoitteina ovat palvelun asianmukaisuuden ja laadun varmistaminen, asiakasturvallisuuden takaaminen sekä lainmukaisuuden varmistaminen.

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Yritys: Varkauden Kehonhuolto

Palveluyksikön nimi: Varkauden Kehonhuolto

Y-tunnus: 3623995-3

Yrityksen ja palveluyksikön osoite: Kauppakatu 41 LH 1, 78200 Varkaus

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Varkauden Kehonhuolto tarjoaa palveluyksikössään hierontaa suoraan yksityisasiakkaille. Yksikön toiminta-ajatuksena on tarjota laadukkaita ja asiakaslähtöisiä palveluja, jotka tukevat asiakkaiden hyvinvointia, jaksamista ja terveyttä. Palveluja tarjotaan palveluyksikön vastaanotolla.

Palveluyksikön vastuuhenkilö: Hanna Karhunen

Hieronnan vastuuhenkilö: Hanna Karhunen

1.3 Palveluiden laatu

Laadunvalvontaa toteutetaan seuraamalla asiakaspalautetta (ks. kohta 1.12) ja tekemällä niiden perusteella kehittäviä toimenpiteitä. Laadunvalvontaa tehdään jatkuvasti, ja siihen keskitytään vuosittain järjestettävässä koulutustilaisuudessa.

Palveluyksikön työntekijä on koulutettu terveydenhuollon ammattilainen. Työntekijä käy vuosittain täydennyskoulutuksissa ylläpitäen omaa osaamistaan. Potilasturvallisuus varmistetaan käyttämällä ammattikäyttöön tarkoitettua välineistöä ja käyttämällä niitä vain siihen suunniteltuihin tarkoituksiin, huolehtimalla päivittäisestä tilojen hygieniasta, asettamalla laitteet käyttökieltoon, jos ne vioittuvat ja voisivat aiheuttaa vaaraa, sekä huolehtimalla kohdan 1.9 mukaisista tarkastustoimenpiteistä.

Näistä vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö.

1.4 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaiden ja potilaiden pääsy palveluihin varmistetaan tarjoamalla selkeät yhteystiedot ja aukioloajat yrityksen verkkosivuilla. Ajanvaraus voidaan tehdä sähköisen ajanvarausjärjestelmän kautta ympäri vuorokauden tai puhelimitse arkipäivisin klo 8-16. Verkkosivusto sisältää yksityiskohtaiset tiedot yrityksen tarjoamista palveluista.

Asiakas täyttää potilastietolomakkeen saapuessaan ensimmäistä kertaa ja sitä täydennetään hoitojen jatkuessa. Hoitosuunnitelma esitetään potilaalle ensimmäisellä vastaanottokerralla, ja sitä täydennetään hoitokertojen yhteydessä. Asiakkaalla ja potilaalla on mahdollisuus vaikuttaa hoitosuunnitelmaan, saada lisätietoa tehtävistä hoitotoimenpiteistä ja esittää toiveita. Kaikki hoitotoimenpiteet tehdään asiakkaan suostumuksella.

Jos potilas kokee tulleen väärin hoidetuksi tai kohdelluksi, hänen tulee olla yhteydessä yksikön potilasasiavastaavaan, joka on palveluyksikön vastuuhenkilö.

1.5 Muistutusten käsittely

Asiakkaiden ja potilaiden reklamaatiot käsitellään viivytyksettä, kuitenkin kahden viikon kuluessa. Näiden käsittelystä vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö.

1.6 Henkilöstö

Palveluyksikössä toimii yksi työntekijä, joka on Valviran Julkiterhikkiin rekisteröity koulutettu hieroja. Työntekijä koulutautuu vähintään kerran vuodessa jatkokoulutuksissa.

Mahdollisilta uusilta työntekijöiltä varmistetaan haastattelutilanteessa riittävä kielitaito, joka on suomi ja englanti. Työntekijältä, joka tulee työskentelemään lasten, vanhusten ja vammaisten kanssa, tarkistetaan rikosrekisteriote lakien 504/2002 ja valvontalain 28§ mukaisesti.

Palveluuyksikössä voidaan antaa hierojaopiskelijan ohjausta yhdelle opiskelijalle kerrallaan. Harjoittelu sovitaan yhdessä oppilaitoksen vastuuhenkilön kanssa ja valvonnasta vastaa hieronta vastuuhenkilö.

Työntekijällä on oltava voimassa vähintään EA1-tason ensiapukoulutus. Tiloissa toimivilla on tiedossaan sammutuslaitteiden, sähköpääkeskuksen, yksikön vesisulun sijainnit sekä pää- ja varapoistumistiet.

Jokaiselle potilaalle tehdään henkilökohtainen hoitosuunnitelma ja käyntikirjaukset, jotka kirjataan asianmukaisesti manuaaliseen rekisteriin, jota säilytetään lukitussa kaapissa.

1.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Asiakas- ja potilastyötä tekee yksi työntekijä, joka palvelee ajanvarauksen perusteella.

1.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö asiakkaan ja potilaan kanssa tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse ja sähköpostitse. Palveluuyksikkö ei lähetä potilastietoja sähköpostitse.

1.9 Toimitilat- ja välineet

Asiakas- ja potilastilat ovat n.30 m², ja ne sisältävät odotustilan, WC:n sekä erillisen hoitotilan. Asiakastiloihin kulku tapahtuu Kauppakadulta, sisääntulossa on kaksi porrasaskelmaa, joten tilat eivät ole täysin esteettömät.

Hoitotilassa on sähköinen hoitopöytä.

Sähköisten laitteiden kunto tulee tarkastaa silmämääräisesti päivittäin ja asettaa ne vioituessaan käyttökieltoon korjaukseen saakka. Hoitopöydässä on puristumisriski, joten sen normaalia käytön ohjeita on noudatettava.

Palveluyksikön vastuhenkilö vastaa sähkölaitteiden, ensisammutusvälineiden tarkastuksista ja saatavuudesta sekä poistumisteiden kunnosta. Palveluyksikössä työskentelevä tarkistaa ja huolehtii päivittäin työvälineidensä kunnosta, työtilojen siisteydestä ja hygieenisyydestä sekä poistumisteiden esteettömyydestä.

Palveluyksikössä tehdään vuosittain paloturvallisuustarkastus ulkoisen paloturvallisuustarkastajan toimesta.

1.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluyksikössä on käytössä Timma nettiajanvarausjärjestelmä, jonne kirjataan asiakkaan nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu 19.10.2025, ja siitä vastaa palveluyksikön vastuhenkilö.

1.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakkaan perustietoja käsitellään ajanvarausjärjestelmässä. Ajanvarausjärjestelmässä ei saa käsitellä potilastietoja. Potilastiedot kirjataan manuaalisesti potilastietolomakkeeseen ja ne säilytetään lukitussa kaapissa yrityksen toimipaikassa.

1.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautetta kerätään sähköisten kanavien avulla, kuten Google Business ja Facebook-sivujen kautta. Myös henkilökohtaista palautetta kysytään.

1.13 Toimeenpano

Uuden työntekijän ja opiskelijan perehdytykseen vaaditaan omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen. Perehdytyksestä ja päivittäisestä toimeenpanosta vastaa palveluyksikön vastuhenkilö.

1.14 Toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Jos omavalvontasuunnitelmassa havaitaan puutteita, tulee ne korjata kahden viikon kuluessa virheiden havaitsemisesta.

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty 18.8.2026. Laatijana Hanna Karhunen, Varkauden Kehonhuolto