

## **OMAVALVONTASUUNNITELMA**

### **Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot:**

Yritys: Tmi Nuolenlento  
Y-tunnus: 2093397-5  
Postiosoite: Poikiksentie 96, 01190 Box  
Puh: +358 400 788078  
email: nuolenlento@gmail.com  
www-sivut: www.nuolenlento.fi

### **Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

Toiminta-ajatuksena on yksilön hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ja ylläpito hieronnan sekä yrityksen tarjoamien muiden palveluiden avulla sisältäen neuvonnan, tukemisen ja kannustamisen. Yritystä ohjaavia arvoja ovat yksilön kunnioittaminen ja hyväksyminen sekä arvostava kohtaaminen, luotettavuus, empaattisuus ja yhteistyö asiakkaan kanssa.

### **Omavalvonnan tavoitteet**

Omavalvonnan tavoitteina ovat palvelun laadun varmistaminen sekä asiakasturvallisuuden takaaminen.

### **Asiakastyytyväisyys, asiakkaan osallistuminen ja laadunvalvonta**

Asiakas itse kertoo hierontaan tullessaan mihin haluaa kiinnitettävän eniten huomiota ja miten jatkossa haluaa edetä. Tehdään tarvittava alkukartoitus ja tarvittavat testaukset. Välitön palaute hierojalle on erittäin tärkeää, sillä palautteen pohjalta hieroja tietää näin toimia asiakkaan toivomalla tavalla. Palautetta kysytään hieronnan yhteydessä, jolloin toimintatapaa voidaan välittömästi muuttaa toivotunlaiseksi.

Asiakastyytyväisyys pohjautuu asiakkailta hieronnan yhteydessä ja sen jälkeen kysytyyn palautteeseen.

### **Toiminnan sisältö ja laajuus**

Asiakkaiden ja potilaiden pääsy palveluihin varmistetaan tarjoamalla selkeät yhteystiedot yrityksen verkkosivuilla. Yritys toimii sopimuksen mukaan arkisin pääsääntöisesti maanantaista perjantaihin. Ilta-aikoja on saatavilla maanantaista torstaihin. Asiakkaat varaavat ajan puhelimitse, sähköpostitse tai paikan päällä.

Verkkosivusto sisältää yksityiskohtaiset tiedot klassisesta hieronnasta sekä yrityksen muista tarjoamista palveluista.

### **Tilat ja laitteet**

Yritys toimii kodin yhteydessä olevassa hoituhuoneessa. Hoituhuonetta vastapäätä on mahdollisuus käyttää kodin wc:tä.

Tilassa on sähköinen hoitopöytä ja hierontaan tarvittavat välineet.

Toimitila ei ole esteetön.

## **Turvallisuus**

Yrittäjä huolehtii sähkölaitteiden tarkistuksesta, työvälineiden kunnossapidosta, hygieniasta ja siisteydestä. Yrittäjällä on EA1-tason ensiapukoulutus.

Potilastietojärjestelmä on manuaalinen, asiakirjat säilytetään lukitussa tilassa lakien ja asetusten mukaisesti.

## **Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

Omaevalvontasuunnitelma on julkaistu yrityksen verkkosivuilla osoitteessa [www.nuolenlento.fi](http://www.nuolenlento.fi)

Jos omaevalvontasuunnitelmassa havaitaan puutteita, korjataan ne kahden viikon kuluessa virheiden havaitsemisesta.

Sanna-Liisa Pihlflyckt  
Tmi Nuolenlento

31.5.2024 Box