

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA

### **JALKAHOITOLA KÄNSÄN ROSES**

Antinniementie 2-4,  
37630 Valkeakoski  
puh. 0405265455  
Y-tunnus: 2828425-2

### **VASTUUHENKILÖ**

Yrittäjä: Iris Malanin  
puh. 0405265455  
[iris@kansanroses.fi](mailto:iris@kansanroses.fi)  
[www.kansanroses.fi](http://www.kansanroses.fi)

## 2. TOIMINTA-AJATUS; ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### **Toiminta-ajatus**

Jalkahoitola Känsän Rosesin toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita, yksityisiä jalkahoitopalveluita Valkeakosken ja lähiympäristökuntien alueella. Jalkahoitolan palvelut on tarkoitettu kaikenikäisille naisille, miehille ja lapsille. Palvelut ovat myös saatavilla kunnille, yrityksille ja yhdistyksille. Palveluissa on sekä arvonlisäverottomia että arvonlisäverollisia palveluita, mutta tuotemyynti sisältää 25,5 % arvonlisäveron.

Tavoite on edistää jalkaterveyttä kokonaisvaltaisesti, pyrin selvittämään jalkavaivojen aiheuttajat. Hoitosuunnitelman lähtökohtana on vaikuttaa syihin pelkkien oireiden hoitamiseen sijaan.

Tarjoan myös hyvin toimivaa yhteistyötä asiakkaiden, omaisten ja muiden yhteistyöverkostoon kuuluvien kanssa.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Arvoni ovat osaaminen ja välittäminen. Tarjoan laadukkaita ja helposti saatavia palveluja hyvällä asenteella. Huomioin asiakasta kokonaisvaltaisesti. Kaikki toiminta perustuu ammatillisuuteen ja jalkahoidon eettisten periaatteiden noudattamiseen.

### 3. RISKINHALLINTA

Yrityksen omavalvonta perustuu toiminnan laadun ja riskien hallintaan. Palveluihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta sekä asiakkaiden ja jalkahoitajan turvallisuuden näkökulmasta.

Pyritään siihen, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä yrittäjä että asiakas ja/tai heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille mahdollisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Pyritään tunnistamaan mahdolliset kriittiset työvaiheet ja toiminnat.

Läheltä piti –tilanteet käsitellään perusteellisesti: selvitetään niiden syyt ja mietitään, miten tilanteet olisi voinut välttää. Lisäksi päätetään tarvittaessa omaisen kanssa tarpeellisia toimenpiteitä toistumisen ehkäisemiseksi. Oma huolellisuus ja tarkkaavaisuus auttavat ehkäisemään tapaturmia. Kaikki välineet kuin myös jalkahoitovälineet pidetään kunnossa ja uusitaan tarpeen mukaan.

Yrityksen kaikki vakuutukset ovat Lähi-Tapiolassa ja toistaiseksi voimassaolevia.

### 4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakas ja/tai omainen on alusta asti mukana jalkojenhoidon suunnittelussa. Ensimmäisillä tapaamiskerroilla asiakas tuo esille itsenäistä, hyvää toimintakykyään häiritsevät toiminnan rajoitteet ja esteet. Edistän toiminnallaan luottamuksellista asiakassuhdetta ja kysyn asiakkaan toiveita ja arvostan asiakkaan mielipiteitä. Neuvottelen asiakkaan aikatauluista ja ajanvarauksesta ja tiedotan asiakkaalle hoitolan hintoja.

Yhdessä keskustellen pyritään kartoittamaan asiakkaan jäljellä olevat resurssit, joita hoidolla pyritään vahvistamaan. Näin laaditaan yhdessä asiakkaalle yksilölliset ja realistiset tavoitteet. Myös jalkahoidon aikana kysellään asiakkaan toiveita ja arvioidaan tavoitteiden oikeasuuntaisuutta.

### 5. ASIAKKAAN KOHTELU JA OSALLISUUS

Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti ilman syrjintää. Asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, johon kuuluu oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Kohtaan asiakkaan arvokkaana ihmisenä ja hoidan kaikkia asiakkaita yhtä laadukkaasti riippumatta jalkavaivasta, kulttuurista, uskonnosta tai yhteiskunnallisesta asemasta.

Tuen asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta sekä vaikutusmahdollisuuksia oman hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen. Tarjoan tietoa ja etsitään erilaisia vaihtoehtoja sekä kannustan hoitoon sitoutumista.

## 6. ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Asiakkaalla on oikeus laadukkaaseen palveluun ja hyvään kohteluun. Hänellä on halutessaan oikeus tehdä muistutus saamastaan palvelusta tai kohtelusta. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yrittäjälle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Muistutukset ja huomautukset käsitellään välittömästi asiakkaan ja mahdollisten omaisten kesken. Virheistä pyritään oppimaan. Muistutusten ja huomautusten jälkeen, mietitään uusia toimintatapoja muistutusten minimoimiseksi ja palvelun parantamiseksi.

Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan kanssa. Potilasasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava, asiavastaava ei voi muuttaa hoitopäätöksiä, eikä toimi oikeusavustajana. Palvelu on maksuton. Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavina toimivat Iiris Markkanen, Marja Urpo, Arja Laukka, Liisa Takkunen ja Taija Mehtonen (vastuuhenkilö).

### **Potilasasiavastaavaan saa yhteyden**

1. Puhelimitse 040 1909 346 (ma-to klo 9–11)
2. Sähköpostitse: potilasasiavastaava@pirha.fi (yleinen neuvonta)
3. Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

## 7. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia tukeva toiminta

Kaikessa palvelussa pyritään huomioimaan asiakas kokonaisuudessaan, inhimillisenä lähimmäisenä. Toiminnassa huomioidaan asiakkaan fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Jos huomaan puutteita, avun tai palvelun tarvetta, jollakin muulla kuin oman toiminnan alueella, ohjaan tarvittaessa asiakkaan saamaan muuta pätevää apua.

Jalkahoitajan ja asiakkaan keskustelu hoitotoimien yhteydessä sekä tilanteeseen sopiva huumori piristävät useamman asiakkaan mielialaa.

## 8. HENKILÖSTÖ

Yrittäjä itse, ei muita työntekijöitä.

Olen suorittanut jalkojenhoidon tutkinnon, jonka vankka työkokemus tukee osaamista eri sairauksia sairastavien jalkahoidoissa sekä antaa valmiuksia erityisryhmien kuten iäkkäiden ihmisten ja vammaisten kohtaamiseen.

Päivitan taitoja jatkuvasti ja minulla on myös valmius jatkuvaan oppimiseen. Oman työn ja ammattitaidon kehittäminen edellyttää myös näkemyksellisyyttä

yhteiskunnallisesta kehityksestä ja mm. oman filosofisen arvopohjan pohdintaa ja eettisen toimintaperustan luomista ja uudistamista. Olen entistä enemmän oman työni johtaja ja kehittäjä, mikä edellyttää henkilökohtaisen työn lisäksi osallistumista koulutukseen, itsearviointitaitoja, itsensä kehittämistä sekä osallistumista kehittämisprojekteihin, visiointeihin, innovointiin ja muihin yhteisiin hankkeisiin.

Minulla on ensiapukoulutus ja tarvittaessa hoitolaan voidaan soittaa ambulanssi, poliisi tai palokunta numerosta 112.

Koulutus: myynnin ammattitutkinto-kuluttajamyynä, jalkojenhoidon ammattitutkinto, lähihoitaja-ikäntyvien hoidon ja kuntoutumisen osaamisala, terveydenhuollon sihteeri. Yrittäjän tiedot löytyvät Julkiterhikistä. Olen myös Suomen Lähi- ja Perushoitajaliitto Superin jäsen.

## 9. TOIMITILAT JA LAITTEET

### Toimitilat

Yrityksen toimitila sijaitsee Antinniementie 2-4, Valkeakoski. Hoitolan edessä on maksutonta pysäköintitilaa. Toimitila on viihtyisä ja on varustettu asiaankuuluvien turvallisuusohjein ja – varustein. Hoitotilassa on riittävä ilmasto ja sekä WC- tila asiakkaille.

Ammattitaitoisen jalkahoitolan tunnistaa siitä, että asiakas muistaa kuka hänen jalkansa on hoitanut. Hoitola on terveystarkastajan tarkastama ja hyväksymä.

### Laitteet ja aseptinen toiminta

Jalkahoitopalveluja varten on yrityksellä tarvittavat jalkahoitovälineet, suojavaarusteet sekä desinfiointivälineet. Laitteet ja välineet on hankittu ja huolletaan säännöllisesti. Laitteiden ja tarvikkeiden toimintakuntoisuuden ylläpito on järjestetty asianmukaisesti.

Hygieniasta huolehtiminen kuuluu jokaisen hoitajan perustyöhön, erityisesti huomioidaan käsihygienia sekä suojavaarustus. Työtä tehdään aseptisesti oikein. Aseptiikan avulla estetään mikrobien pääsy asiakkaaseen ja hoitovälineistöön. Aseptisen toiminnan tavoitteena on suojata ihmistä saamasta mikrobirtuntoja. Esim. käsien pesu ja desinfiointi ennen potilaskontaktia ja potilaskontaktin jälkeen. Hanskojen vaihto aina likaantuessa. Jokaiselle asiakkaalle tulee olla puhtaat, steriloidut aseptiset välineet, leikkurit ja instrumentit. Ja tietysti siisti hoitopaikka. Käytän myös puhtaita työvaatteita, suojaessuja ja suunsuojaimia sekä suojalaseja.

## 10. JALKAHOITO KOTONA-TAI LAITOKSESSA

Palveluntuottaminen tapahtuu asiakkaan omissa kodeissaan-tai laitoksessa, jossa toimitaan hyvää hygieniatasoa noudattaen.

Jalkahoito sisältää jalkojen perushoidon, joka kattaa kaiken, mitä jalkahoitoon

kuuluu. Koti- tai laitospöynteillä mukana on jalkahoitotyössä käytettävät koneet ja instrumentit, jolloin lopputuloskin on hyvä. Asiakas pääsee eroon kipeistä känsistä ja paksuistakin kynsistä. Jalat kylvetellään, mikäli asiakas jaksaa istua ja siihen ei ole ihon kunnan vuoksi esteitä. Lopuksi tehdään jalkaterille polvesta alaspäin rasvaushieronta, joillekin kevennetty sively rasvan kera. Tapauskohtaisesti hoidon päätteeksi ihon suojaukseen tarvittavat materiaalit laitan malliksi varpasiin ja annan hoitajille hoito-ohjeita.

Jalkahoito laitoksessa tehdään asiakkaan istuessa tai tarvittaessa vuoteessa.

Jalkahoidoa tehtäessä otetaan huomioon asiakkaan omatoimisuus sekä liikuntarajoitteet. Jalkahoitajalla on suojat sekä asiakkaalle että itselleen, ja toimin jalkahoidossa aseptisen omatunnon mukaan puhtaasta likaiseen päin.

Koti- tai laitoshoidossa jalkahoidon jälkeen asiakkaalle ei jää roskaa, ei siivottavaa eikä missään tapauksessa huonekalujen siirtelyä.

## **Välinehuolto jalkojenhoidossa**

Välinehuollossa huolletaan asiakkaan hoidossa ja tutkimuksessa käytettävät välineet ja instrumentit siten, että tartunnat eivät leviä hoitovälineiden välityksellä asiakkaasta toiseen. Hoitovälineiden mekaaninen pesu harjalla on usein välttämätöntä.

Mekaanisen pesun jälkeen työvälineet on desinfioitava tai steriloitava. Kaikkia välineitä ei välttämättä voida pestä vedellä, tällöin ne on puhdistettava desinfiomalla tai steriloida. Huollon välineet joka asiakkaan jälkeen laittamalla ne ultraäänilaitteeseen 5 minuutiksi. Ultraäänilaitteeseen sekoitetaan 4 % desinfiointiaine: Ruckinstrumentendesinfektion 80ml kahteen litraan vettä.

Ultraäänilaitteeseen pesee ja desinfioi. Desinfioidessa ultraäänessä välineistä tuhoetaan mikrobeja, jotta ne eivät aiheuta välillistä tartuntaa. Sen jälkeen niissä ei ole enää taudinaiheuttajan kasvullisia muotoja mutta bakteerin itiöt eivät kuole. Sterilointi tuhoaa kaikki elinkykyiset mikrobit ja niiden itiöt. Sterilointi tapahtuu kuumailmassa 180 asteessa noin tunnin ajan tai autoklaavissa. Indikaattoriteippi tai indikaatiopussi kertoo sterilaattorissa tehdyn välinehuollon toteutuneen onnistuneesti.

## **Asiakastytyväisyys**

Ilman tyytyväisiä asiakkaita, ei olisi työtäkään. Asiakaspalautetta ja asiakastytyväisyyttä kysytään jalkahoidon yhteydessä ja päättyessä. Suullista asiakaspalautetta otetaan vastaan jatkuvasti. Palautteen antaminen ja saaminen on vastavuoroista, ja se auttaa molempia osapuolia kehittämään toimintaansa. Parhaiten palautteen saaminen ja antaminen onnistuu organisaatioissa, joissa toiminta on avointa ja vuorovaikutteista. Asiakkaan ja jalkahoitajan välisen hoitosuhteen tavoitteena on asiakkaan hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. Jalkahoitaja vahvistaa asiakkaan voimavaroja kaikissa niissä tilanteissa, jotka uhkaavat asiakkaan terveyttä tai sen menettämistä. Siihen liittyy asiakkaan ja hänen arvonsa kunnioittaminen, ja se edellyttää jatkuvaa ja todenmukaista tiedon jakamista asiakkaan tilasta ja hänelle tapahtuvista tutkimuksista, toimenpiteistä sekä hoidoista.

Palautetta tulee myös omaisten välityksellä. Kirjallista palautetta voi lähettää yrittäjän

sähköpostiin. Kaikki palaute huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Rakentavaan palautteeseen ja kehitystarpeisiin pyritään löytämään uusia toimintatapoja paremman palvelun kehittämiseksi.

## 11. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Asetus potilasasiakirjasta -potilasasiakirjat muodostavat henkilötietolaissa tarkoitetun henkilörekisterin, ja ne palvelevat potilaan hoidon suunnittelua, toteutusta ja seurantaa ja edistävät hoidon jatkuvuutta.

Kirjaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla tekemänsä toimenpiteet ja noudatan työssään vaitiolovelvollisuutta sekä potilasasiakirjojen salassapitosäädöksiä mm. henkilötietolain tehtävänä on suojata yksityiselämää sekä edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista. Kunnioitan tietojen keräämisessä asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyden suojaa. Asiakkaan tietoja ei luovuteta eteenpäin ulkopuolisille, kts. GDPR.

### **Rekisteriasioista vastaava henkilö:**

Yrittäjä: Iris Malanin

puh. 0405265455

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan.

1.1.2025 Valkeakoski