



Oulun Sellina

Perehdyttämiskansio

Sisällysluettelo

1 Tervetuloa.....	3
2 Yritysinfo.....	4
3 Työtä ohjaavat arvot toimintaohjeet.....	5
3.1 Luotettavuus.....	5
3.2 Asiakaslähtöisyys.....	5
3.3 Sitoutuminen.....	6
3.4 Moniarvoisuus.....	6
3.5 Edelläkäynti.....	6
4 Tekevillä käsillä ja avaralla sydämellä.....	7
5 Tietoa työsuhteesta.....	8
5.1 Toimintaohjeita työsuhteen alkaessa.....	8
5.2 Sairastapauksessa.....	9
5.3 Työasusteet.....	9
6 Sellinan asiakasprosessi.....	10
6.1 Mukaan asiakkaan luo.....	10
6.2 Kotikäyntien toteutus.....	11
6.3 Kirjaaminen.....	11
7 Sairaanhoido ja hoivapalvelut.....	12
8 Kodinhoito- ja siivouspalvelut.....	13
9 Äkillisten sairaskohtausten ensiapu ja ohjeet vahinkoasioihin.....	13
10 Asiakasinfoa.....	16
11 Asioita joita sinulta ehkä kysytään.....	17

1 Tervetuloa

Sellina Oy on hoiva- ja hyvinvointipalveluyritys.

Palvelupäällikkö Marjo Männistö vastaa Oulun alueen työskentelystä.

Sellinan Palvelunumero 0800 966 46 on maksuton, soittaessa saa kaiken tiedon tarjottavista palveluista. Puheluihin vastaavat yrityksen työntekijät pääkaupunkiseudulta. Soittaessasi numeroon työntekijänä, sinua neuvoo osaava henkilökunta, joka on perillä myös Oulun toiminnasta.

Oulun toimipiste

Sellina Oy / Oulu

Hautakorventie 11 A 1

90550 Oulu

Palvelupuhelin 0800 966 46

Fax: 08 8890 400

Palvelupäällikkö

Marjo Männistö p.0405824557

Vastaava sairaanhoitaja

Anna - Kaisa Palomaa p.0505409704

Vastaava siivouspalvelutyöntekijä

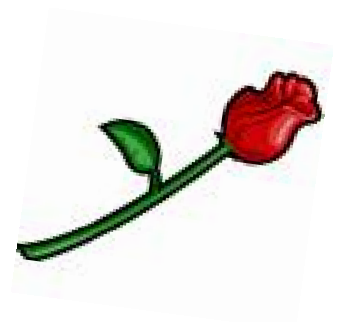
Marjo Saukkoriipi p.0503106051

Sähköpostiosoitteet

etunimi.sukunimi@sellina.fi

laskutus@sellina.fi

info@sellina.fi



Pääkaupunkiseudun toimipiste

Sellina Oy

Salmisaarenkatu 1 A

00180 Helsinki

Palvelunumero 0800 966 46

Fax (09) 562 698

2 Yritysinfo

Sellina OY on hoiva- ja hyvinvointipalveluyritys, joka tuottaa yksilöllisiä palveluita kotitalouksille. Yritys on perustettu vuonna 2004.

Toimimme pääkaupunkiseudulla sekä Oulun seudun kunnissa. Työntekijöitä yrityksessä on pääkaupunkiseudulla 50 ja Oulussa 13. Yritys työllistää myös opiskelijoita ja väliaikaista työsuhdetta haluavia hoiva- tai siivoustyötä tekeviä henkilöitä.

Hoidamme asiakkaan asioita moniammatillisesti tiimityössä, voimavaroja antavan ja asiakkaan elämänhallintaa tukevan palvelumallimme mukaisesti. Jokaisella asiakkaalla on oma hoitaja, joka vastaa käytännön hoivatyöstä. Vastaavahoitaja vastaa asiakkaan kunnon seuraamisesta ja siitä eteenpäin raportoinnista muille yrityksen hoitajille ja omaisille asiakkaan suostumuksella.

Sellina tarjoaa myös laadukasta kotisiivousta kotitalouksille.



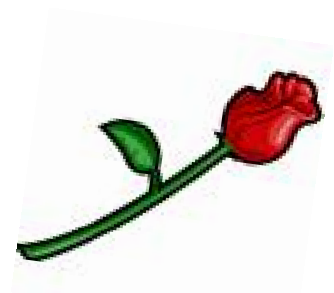
3 Työtä ohjaavat arvot ja toimintaohjeet

3.1 Luotettavuus

Asiakkaan kotona suoritettavan hoiva- sekä siivoustyön merkittävimpana tavoitteena pidämme täydellisen luottamuksen ja turvallisuuden säilyttämistä. Työympäristö on asiakkaan omaisuutta ja sisältää yksityisyyden lisäksi tietoa omaisuudesta ja vaatii täydellisen tietosuojan. Erikoisesti vanhusten hoitotyö saattaa sisältää paljon uskottua luottamusta ja sairauden tuomaa turvattomuutta. Tähän vastaamme työssämme ammattitaidolla ja vaitiolovelvollisuudella. Yrityksessämme käytössä on vaitiolovelvollisuudesta kirjallinen todistus, jonka henkilökunta työsopimusta tehdessään allekirjoittaa.

3.2 Asiakaslähtöisyys

Asiakkaan koti on hänen yksityisyyttään, jonka hän luovuttaa ulkopuolisten huolehdittavaksi. Vastaamme ja huolehdimme kunnioituksella asiakkaan myöntämän työtehtävän hoidosta. Ammattitaito ohjaa työskentelyä. Asiakkaan tavat tai tottumukset työskennellä kotona voivat olla erilaisia kuin henkilökunnan koulutuksessa opitut työskentelytavat. Kynnyskysymyksiksi suoritettavassa työssä ei nouse henkilökunnan tottumukset vaan työn asiakaslähtöisyys, jota turvaamaan on yhteisesti tehty hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelman on tarkoitus turvata asiakaslähtöisyyttä. Siksi työntekijän on tutustuttava suunnitelmaan huolella. Asiakasta on kuunneltava ja toiveita toteutettava, vaikka suunnitelmassa ei sanatarkasti ohjeita ole kaikkeen toimintaan. Työntekijä huolehtii, että suunniteltuun työhön riittää se aikataulu, joka suunnitelmassa on mainittu.



3.3 Sitoutuminen

Sitoudumme palvelemaan ja huolehtimaan asiakkaasta kaikissa tilanteissa, joita työsuhteessa tulee vastaan. Asiakas on halunnut yrityksen hoitamaan luottamiaan asioita ja antanut suostumuksen yhteiseen toimintaan. Sitoudumme toimimaan sovittujen, suunniteltujen tavoitteiden saavuttamiseksi ja turvaamme auttamisen myös muutosten tullessa. Aina emme ole ainoa työntekijä asiakkaan luona, vaan mahdollisesti yksi toimija tiimissä, joka muodostuu omaisista ja muusta asiakkaan luona työtätekevistä henkilökunnasta. Kaikissa tapauksissa sitoudumme huolehtimaan ja turvaamaan asiakkaan hoidon ja sen jatkuvuuden ansaitaksemme asiakkaan täydellisen luottamuksen.

3.4 Moniarvoisuus

Moniarvoisuus näkyy myös suvaitsevaisuutena erilaisia elämäntapoja, uskontoja, etnisiä taustoja ja pukeutumista kohtaan. Noudatamme yrityksessä moniarvoisuutta ja koemme rikkautena erilaisten kulttureiden ja väestöryhmien palvelemisen. Työtehtävissämme haluamme tutustua erilaisiin kulttuurin tai uskonnon tuomiin tapoihin, jotta voisimme palvella loukkaamatta ja asiantuntemuksella asiakkaitamme.

3.5 Edellä käynti

Avainsanojamme ovat laadukkaat ja korkeatasoiset palvelut sekä hyvinvoiva ja sitoutunut henkilöstö. Kehitämme koko ajan palveluitamme. Panostamalla henkilöstömme hyvinvointiin, saamme myös tyytyväisiä asiakkaita. Yrityksessämme ekologisuus on keskeinen arvo, ja se huomioidaan kaikessa toiminnassa. Välinevalinnoissa Sellinassa suositaan kestävyttä, ja pesuaineiden käytössä ja annostelussa pyritään kuormittamaan ympäristöä mahdollisimman vähän. Kannustamme henkilöstöä kehittämään työtä.

4 Tekevillä käsillä ja avaralla sydämellä iloista huolenpitoa

Terveystenhoitaja: Saija Toropainen

Palvelupäällikkö: Helsingin toimisto

Vanhustyöhön yrityksessämme kuuluu kokonaisvaltainen asiakkaan huomioiminen. Sellinassa teemme nykyajan ammattitaidolla ja osaamisella vanhanajan kunnan kotipalvelua. Teemme asiakkaan kotona hänen toivomansa asiat toivomallaan tavalla.

Olen iloinen, että voin työskennellä vanhusten parissa. Me Sellinan työntekijät pidämme aidosti vanhustyöstä. Ja onneksi saamme tehdä sitä kokonaisvaltaisesti, asiakkaan koko hyvinvoinnin hyväksi ja toiveet huomioiden. Asiakkaan kuunteleminen ja lämmin kohtaaminen ovat ensisijaisia. Haluamme tuoda myös iloa vanhustyöhön.

Vanhustyössä tarvitaan paljon terveydenhoidollista, mutta myös sosiaalista osaamista ja elämäkokemusta. Haluamme tehdä asiakkaamme arjesta mielekkäämmän. Vanhuus ei ole sairaus, mutta se altistaa sairauksille.

Me sellinalaiset teemme vanhustyötä sydämellä. Emme koskaan mene asiakkaan luo tekemään vain tehtävälisterä. Sinne mennään kohtaamaan ihminen.

Toki tarvittavat hoitotoimenpiteet tehdään ammattitaidolla, mutta siinä ohessa vaihdetaan kuulumiset ja keskustellaan vaikka maailman menosta.

Olen ilolla huomannut, että asiakkaillamme on myönteinen elämänasenne, vaikka vanhuus on pitkälti asioista luopumista. Arjen haasteista huolimatta, suomalainen ikäihminen haluaa asua kotona turvallisesti.

Vanhustyön hienous on siinä, että iäkkäät ihmiset ovat eläviä historian kirjoja värikkäine tarinoineen. Koen saavani asiakkailtani elämäkokemusta ja viisautta.

Olen iloinen siitä, että hoivatyössä Sellinassa on aikaa kuunnella asiakasta ja keskustella hänen kanssaan. Työssäni minulla on myös ollut mahdollisuus kiittää sota-ajan ikäpolven ihmisten uhrauksia itsenäisen Suomen ja nykyisen elin- ja koulutustasomme eteen.

Elämän kokemukset ovat muovanneet vanhuksesta timantin.

Vanhus uskaltaa olla vihdoinkin oma itsensä. Vanhat ihmiset ovat hiottuja timantteja, joissa on joskus vähän särmääkin. On ilo ja



kunnia työskennellä heidän kanssaan. (Selma & Onni sanomalehti 2007, Sellinan oma julkaisu).

5 Tietoa työsuhteesta

Työajat yrityksessä:

Työskennellään kolmen viikon jaksoissa yhteensä 115 h

Työaika voidaan muuttaa tarpeen mukaan

Sivu- ja ylitöiden toimintaohjeena pidämme yrityksessämme, yksityisen sosiaalialan TES 9§ (<http://www.finlex.fi>)

Työvuorot suunnitellaan palvelupäällikön tai vastaavanhoitajan kanssa. Toiveet huomioidaan mahdollisuuksien mukaan

Jokainen työntekijä näkee omat työvuoronsa omilla tunnuksilla netin kautta Sellinan leimausohjelmasta

Merkitse sovitut kotikäynnit myös omaan kalenteriisi

Tiimipalavereista ilmoitetaan ajoissa ja kaikkien työntekijöiden osallistuminen mahdollistetaan.

5.1 Toimintaohjeita työsuhteen alkaessa

Työohjelman, tiedon asiakkaista, kohteista, aikatauluista ja reiteistä antaa palvelupäällikkö.

Aloittaessasi työt sinun tulee allekirjoittaa todistus vaitiolovelvollisuudesta toimistolla.

Vaitiolovelvollisuuden noudattaminen on muistettava kaikissa tilanteissa. Hoivatyössä asioiden täytyy pysyä asiakkaan seinien sisäpuolella.

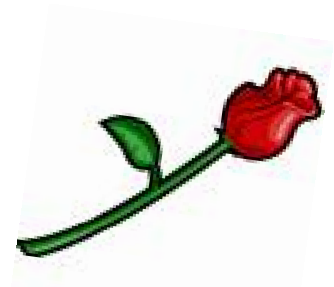
Asiakkaiden avaimet saat toimistolta. Ne huolehditaan heti työpäivän päätyttyä takaisin toimistolle.

Huolellisuutta asiakkaan avaimen ja tietojen kuljetuksessa (ei nimeä mukana kuljetettavassa hoitosuunnitelmassa).

Jokaisella asiakkaalla pyritään pitämään omahoitaja.

Omalla autolla liikuttaessa yritys maksaa kilometrikorvausta työntekijöille toimistolta työpisteisiin ja takaisin toimistolle.

Mahdollisuus on myös Sellinan auton käyttöön hoiva- ja siivouskäynneillä.



Pidä muknasi juomaa ja syötävää. Kohteissa joissa työ kestää 3-4 tuntia yhtäjaksoisesti, pidetään sen jälkeen 20 minuutin kestävä ruokatauko. Yli 7,5 tunnin työpäivässä on ruokatauon lisäksi 10minuutin kahvitauko.

5.2 Sairastapauksessa

Poissaoloilmoitus on jätettävä mahdollisimman pian palvelupäällikö Marjo Männistölle ja hänen poissaollessa vastuusairaanhoidaja Annakaisa Palomaalle.

Marjo ja Annakaisa ohjaavat sairaustapauksissa tarvittaessa Sellinan henkilökunnan työterveyshuoltoon Mehiläiseen tai terveyskeskukseen.

Työterveyslääkärille menoa varten täytyy olla aina lähete, jonka kirjoittaa joko Marjo tai Annakaisa. Ilman lähetettä menevä maksaa palvelunsa itse.

Työterveyshoitaja arvioi sairasloman pituuden. Jokaisesta poissaolopäivästä on oltava sairaslomatodistus ja kolmenpäivän poissaolosta lääkärintodistus.

Huolehdi, että sovitut kotikäynnit ovat vastuuhoidajan tiedossa.

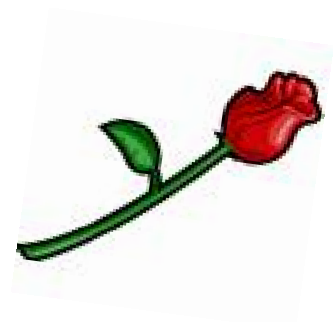
Mahdollisesti muknasi oleva asiakkaan avain on toimitettava toimistolle aamulla ennen klo 07.00.

5.3 Työasusteet

Puhdas, siisti työpaita, siistit farkut/housut, siistit kävelykengät tai tennarit. Sisäkenkiä käytetään asiakkaan luona.

Työasusteet pestään ja huolletaan itse.

Pitkä tukka on pidettävä kiinni työtehtävissä. Hoivatyössä ei hajusteita suositella käytettävän. Työntekijän pukeutuminen ja siisteys ovat tärkeitä tekijöitä tuotettavassa palvelussa.



6 Sellinan asiakasprosessi

Asiakkuus alkaa palvelupyynnön vastaanottamisella, asiakkaan, omaisen, hoitoyksikön tai kaupungin kotipalvelun pyynnöstä.

Kartoituskäynti tehdään palvelupäällikön tai vastuusairaanhoidajan toimesta ja siivoustyössä siivouspalveluvastaavan toimesta. Kartoituskäynnillä tehdään avuntarpeen kartoitus omaisen tai muiden hoitoon osallistuvien kanssa yhdessä.

Suunnitellaan palveluntarpeet, toiveet ja odotukset, asuin- ja elin olosuhteet sekä sosiaalinen verkosto. Lisäksi toimintakyvyn ja apuvälineiden kartoitus sekä tarve. Kirjataan yhteistyönä koottu hoito- ja palvelusuunnitelma, myös sopimukset ja kaikki asiakasta koskevat päätökset perusteluineen (mm. avaimista), mikäli on yhteisiä hoitotyötä toteutettaessa.

Tietoa jaetaan palveluista ja tarvittavista tukipalveluista. Selvitetään asikasmaksuperusteet.

6.1 Mukaan asiakkan luo

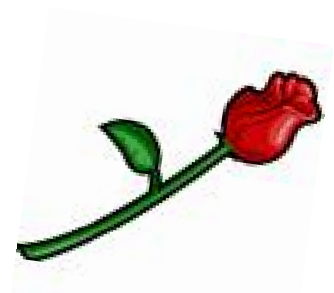
Toimistolta saat mukaasi asiakkaan avaimet, tehdaspuhtaita hanskoja ja käsihuuhdepullon, astian pisto- ja viiltojätteille, kertakäyttöesiliinat ja lomakkeet, joita tarvitset asiakaskäynnille. Lisäksi saat mukaasi Sellinan esitteitä sekä opaskirjasen lääkkeiden käytöstä kotona.

Siivouskäynneille tarvittavat välineet haetaan ja palautetaan toimistolle. Oma puhelin on oltava mukana kaikissa tilanteissa.

Uudelle asiakkaalle oma kirjaamiseen tarvittava vihko.

Asiakkaan ”data”, josta henkilötiedot poistettuna, mahdollisten häviämisten tai väriin käsiin joutumisen varalta. Hoiva-asiakkaan luo tarvittaessa reppu, jossa verenpaine-, lämpö- ja verensokerimittari (mittarit yleensä omat asiakkailla kodeissaan).

Kuitit asioinneista yhdessä sovittuun paikkaan tai asiakkaan informaatiovihkoon. Pidetään lääkelistat ajantasalla. Välitä tieto lääkemuutoksista vastaavallehoitajalle. Lääkedosetin täyttämässä käytetään tehdaspuhtaita hanskoja tai pinsettejä.



6.2 Kotikäyntien toteutus

Hoito- ja palvelusopimuksen mukaisesti palvelua voi lisätä sovitun ajan puitteissa.

Hoiva- ja siivoustyöntekijä huolehtii käyntien toteutumisesta asiakkaan ”datan” mukaan.

Informaativihkosen pitopaikka on sovittu.

Kaikki asiakasta koskevat paperit, lääkekortit ym. säilytetään asiakaskansiossa, josta ne tarvittaessa löydät. Huolehdi samaan paikkaan kuitit ostoksista, jos olet toimittanut asioita.

Poikkeustapauksissa (esim.iltakäynti ja aamukänti peräkkäin) voidaan ottaa asiakkaan tiedot ja avaimet työntekijän kotiin. Asiasta on kuitenkin sovittava vastuuhoidajan kanssa.

Siivoustyötä ostavalle asiakkaalle jätetään yhteystiedot Sellinan yleiseen palvelunumeroon. Myös hoivapalveluasiakkaalle jätetään hoivatyötiimin päivystysnumero äkillisiä tilanteita varten.

Mikäli asiakkaan voinnissa tai terveydentilassa on tapahtunut muutoksia, ota yhteys vastuusairaanhoidajaan.

Muista vaitiolovelvollisuus myös asiakaspapereiden hallussapidossa.

Siivoustyössä välineet palautetaan toimistolle ja toimitetaan seuraavaan työhön käyttökuntoon. Luutut laitetaan koneeseen ja edellinen pyykki kuivamasta hyllyyn. Huolla välineet käyttökuntoon ja asiallisesti paikalleen.

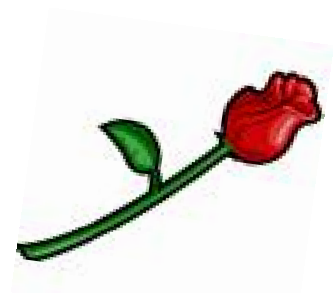
6.3 Kirjaaminen

Viikottaiset työtehtävät suunnitellaan aina työtilanteiden mukaan; päivittäinen kirjaaminen asiakaskäyntien yhteydessä.

Asiakkaan voinnin kirjaamisessa käytetään kierrevihkoa (informaativihkoa), joka on asiakkaan luona. Työntekijä kirjaa vihkoon nimensä, ammatinsa, päivämäärän, kellonajan ja käynnin keston. Pidä kirjaa myös asiakkaan voinninmuutoksista. Seuraa asiakkaan pärjäämistä sen hetkisillä avuilla. Kirjataan myös erityisempi huomioitu avuntarve asiakkaskäynnillä.

Kirjaamisen lisäksi on tärkeää ilmoittaa kaikista muutoksista vastaavalle hoitajalle, myös mahdollisista lääkemutoksista.

Kirjaamisohjeet on tallennettu S-asemalle hoivakansioon kohtaan kirjaaminen.



Sellina Oy:n asiakastiedot kirjataan uuden asiakkaan tullessa ”datatietoihin”. Sellinan tiedostosta S-asemalta hoivakansiosta löydät Terveystieteiden tutkimuskeskuksen ohjeen potilasasiakirjoista yksityisen terveydenhuollon käytössä. Samaan kansioon on tallennettu myös Sosiaali- ja terveysministeriön ohje potilasasiakirjojen laatimisesta ja niiden sekä muun materiaalin säilyttämisestä. Ohjeet kirjaamiseen löytyvät samasta kansioista S-asemalta kohdasta ”kirjaaminen”. Vastaava hoitaja pitää ajantasalla asiakkaan ”dataa” niillä tiedoilla, mitä olet hänelle raportoinut. Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan kaikkia potilasasiakirjojen laatimisen, salassapidon, käytön ja suojaamisen periaatteita lain asetusten ja suositusten mukaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma löytyy myös S-asemalta ja se on myös asikkaiden kotona. Asiakkaan halutessa toimitetaan raportti käynneistä ja tapahtumista hänelle itselleen tai omaiselle.

7 Sairaanhoido ja hoivapalvelut

Perushoito

Suihkutus ja ihonhoito

Lääkkeiden antamisesta huolehtiminen sekä tarvittaessa apteekissä käynnit

Ruokailusta ja nesteytyksestä huolehtiminen/ tarvittaessa ruokien valmistaminen

Kaupassa käynti ja asiointi

Ulkoilu ja yhdessäolo

Kuntoutumista edistävä hoitotyö ja tapaturmien ehkäisy

Hoitosuunnitelman tarkistaminen ja kirjaaminen

Hoivakartotukset ja hoitosuunnitelmien teko

Verikokeet

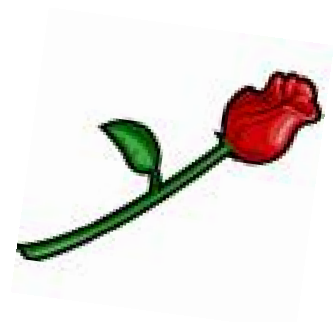
Haavojenhoidot

Diabeetikon insuliinihoidot

Lääkkeenjako

Terveystieteiden tutkimuskeskuksen edistäminen, esimerkiksi ravitsemusneuvonta

Verenpaineen ja verensokerin seuranta.



8 Kodinhoito- ja siivouspalvelut

Kotipalvelutyöntekijät toteuttavat siivouspalvelua siivouspalveluesimiehen tiimiissä.

Palvelu perustuu siivouskartoitukseen ja sopimukseen.

Viikkosiivous

Pyykkihuolto

Ikkunoidenpesu, mattojenpesu

Suur-, raivaus- ja joulusiivoukset

Asiointi ja kaupassakäynti

9 Äkillisten sairaskohtausten ensiapu ja ohjeet vahinkoasioihin

Rintakipuun on aina suhtauduttava vakavasti. Kovan puristavan rintakivun tavallisin syy on sydäninfarkti. Kipu voi säteillä käsivarteen, kaulalle, lapaluiden seutuun tai hartioihin. Henkilö on tuskainen, kylmänhikeä ja usein pahoinvoiva. Diabeetikoilta ja vanhuksilta ei sydäninfarktille tyypillisiä oireita voida aina selvästi havaita.

Soita hätänumeroon 112, jos aikaisemmin terveellä henkilöllä on rintakipuja tai, jos henkilön 2-3 omaa nitroa eivät auta. Toimi hätäkeskuksen antamien ohjeiden mukaisesti.

Pane rintakipuinen puoli-istuvaan asentoon ja rauhoita.

Jos hän menee elottomaksi, aloita puhallus- ja paineluelvytys.

Aivoverenkierron häiriöt ilmenevät pahoinvointina ja usein voimakkaana päänsärkynä. Muita oireita ovat äkillinen toispuolinen halvaus, suupieli roikkuu sekä nieleminen ja puhe ovat vaikeaa. Tajunnantasossa voi tapahtua muutoksia.

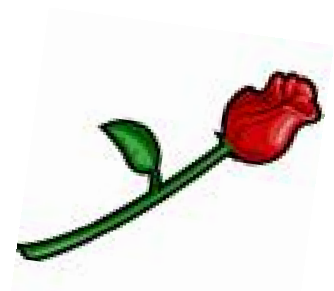
Soita numeroon 112.

Käännä tajuton hengittävä kylkiasentoon.

Valvo hengitystä ja verenkiertoa.

Jos autettava menee elottomaksi, aloita puhallus- ja paineluelvytys.

Epileptinen kouristuskohtaus on aivotoiminnan häiriö. Kun kouristuskohtaus on alkanut (vartalon jäykistyminen, nykivät



kouristukset), sitä ei voi pysäyttää. Kouristelu kestää yleensä 1-2 minuuttia.

Huolehdi, että henkilö ei kolhi päätään.

Älä estä liikkeitä. Älä myöskään laita mitään suuhun.

Kun kouristukset vähentyvät, käännä henkilö kylkiasentoon.

Soita hätänumeroon 112, jos kouristelu jatkuu yli 5 minuuttia tai, jos kohtausta uusiutuu.

Diabeetikon heikotus johtuu usein verensokerin laskemisesta liian alas, jolloin syntyy hengenvaarallinen insuliinisokki. Sokki on mahdollinen vain silloin, kun henkilö käyttää joko insuliinia tai haiman insuliinineritystä lisääviä tabletteja ja on laiminlyönyt syömisen tai on lisännyt liikkumista. Insuliinisokin voi estää verensokerin laskun estämällä nauttien nopeasti ruokaa tai juomaa. Jos diabetesta sairastava muuttuu kalpeaksi, ärtyisäksi ja häntä heikottaa, toimi näin:

Anna hänelle sokeripitoista syötävää, siirappia posken limakalvolle tai juotavaa. Sokeri imeytyy verenkiertoon ja tilanne korjautuu yleensä 10 minuutissa.

Jos hän menettää tajuntansa, soita hätänumeroon 112.

Käännä tajuton hengittävä kylkiasentoon.

Seuraa autettavan tilaa, kunnes saat ammattiapua.

Vieras esine hengitysteissä, toimi näin:

Taivuta henkilön ylävartalo alaspäin ja lyö 5 kertaa napakasti lapaluiden väliin.

Jos lyönnit eivät auta, soita numeroon 112.

Asetu henkilön taakse. Aseta käsi nyrkissä pallealle ja tartu nyrkkiin toisella kädellä.

Nykäise käsiä nopeasti itseesi päin (Heimlichin ote). Toista tarvittaessa viisi kertaa.

Jatka tarvittaessa vuorottelemalla 5 lyöntiä, 5 nykäisyä.

Jos vierasesine ei vieläkään irtoa ja henkilö menee tajuttomaksi, aloita puhallus- ja paineluelvytys.

Myrkytystapauksessa kyseessä on yleensä akuinen, joka on nauttinut alkoholia ja /tai lääkkeitä. Myrkytyksen nopeus ja vaikutukset riippuvat myrkytyslaadusta ja määrästä sekä siitä, onko myrkytys joutunut eimistöön suun, ihon tai hengitysteiden kautta vai pistokse

Jos epäilet myrkytyksen mahdollisuutta tai haluat neuvoja tai toimintaohjeita, soita myrkytyskeskukseen, jonne puhelinnumero on (09) 471977 (24t/vrk) tai puhelinvaihe: (09)4711.

Hätätilanteessa soita 112.

Käännä tajuton hengittävä henkilö kylkiasentoon.

Jos hän menee elottomaksi, aloita puhallus- ja paineluelvytys.

Hätänumeroon 112 soitetään aina ilman suuntanumeroa, -myös kännykästä.

Hätänumerosta hälytät myös tarvittaessa palokunnan, poliisin ja meripelastuksen avun sekä sosiaalitoimen kriisiapua hätätilanteissa.

Soita hätäpuhelu itse, jos voit.

Kerro, mitä on tapahtunut.

Kerro tarkka osoite ja kunta.

Vastaa sinulle esitettyihin kysymyksiin.

Toimi annettujen ohjeiden mukaisesti.

Lopeta puhelu vasta saatua siihen luvan.

Elvytyksen onnistumisen ratkaisee aika, joka kuluu sydämenpysähdyksestä elvytyksen aloittamiseen. Eloton ihminen näyttää kuolleelta, hengitys on pysähtynyt eikä verenkierron merkkejä ole.

Jos et saa henkilöä hereille, soita hätänumeroon.

Katso, kuuntele ja tunnustele enintään kymmenen sekuntia.

Jos hengittämistä ei ala tapahtua, aloita paineluelvytys. Painenle rintalastaa 30 kertaa ja jatka puhalluselvytyksellä 2 kertaa ilmaa keuhkoihin. Varmista, että pään asento on oikea ja puhaltaessasi henkilön sieraimet suljettuna. Jatka kunnes elvytettävä alkaa hengittää tai ammattihenkilöitä saapuu paikalle.

Jos henkilö löytyy kuolleena, soita numeroon 112 ja odota paikalla avun tuloa. Ilmoita toimistoon ja mahdollisille omaisille. Pyydä keskusteluapua ja ohjausta työterveyshuoltoon, jos tunnet tarvitsevasi. Älä jää yksin asian kanssa.

Vahinkojen sattuessa otetaan välittömästi yhteyttä vastaavaan hoitajaan ja sovitaan menettelyistä.

Vahinkoraportti tehdään työtapaturmissa, asiakkaan omaisuusvahingoissa, pistovahingoissa, laitevahingoissa sekä hoitovirheen sattuessa.

Pistovahigoissa aloita välittömästi haavan desinfiointi mukanasi olevalla aineella.

Huuhtele haavaa juoksevan veden alla. Haavaa ei saa puristaa. Näiden toimenpiteiden jälkeen pyydä jatkotoimenpiteitä vastaavalta hoitajalta.

10 Asiakasinfo

Jos asiakas tarvitsee lisää Sellinan palveluja, ilmoita vastaavalle hoitajalle tai ohjaa asiakas soittamaan yrityksen ilmaiseen palvelunumeroon. Anna esite palveluista.

Jos uusi asiakas kiinnostuu hoivapalveluihin tai siivoukseen, palveluihimme voi tutustua tarkemmin soittamalla Sellinaan ja tilaamalla maksuttoman palvelukartoituksen.

Teemme ennen jokaista palvelun aloittamista asiakkaan luona henkilökohtaisen palvelukartoituskäynnin. Käynnillä käymme läpi asiakkaan toiveet ja tarpeet sekä kerromme samalla hinta-arvion palvelusta. Kartoituskäynti ei sido asiakasta mihinkään, vaan käynnin tarkoituksena on kertoa tarkemmin palveluistamme ja muista asioista, joista asiakas haluaa lisätietoa (esim. kotitalousvähennyksestä).



11 Asioita, joita sinulta ehkä kysytään

Kotitalousverovähennys

Kotona teetetyt työn kustannukset saa jokainen tuloista riippumatta suurimmalta osin vähentää verotuksessaan. Vähennys on 60 prosenttia palvelun arvonlisäverollisesta hinnasta. Vähennys on vuoden 2010 verotuksessa enintään 3000 euroa henkilöä kohden. Omavastuu vuodessa on 100 euroa.

Täyden vähennyksen saa, kun palvelua ostetaan 5 167 eurolla. Vähennys on henkilökohtainen. Puolisot saavat yhdessä vähentää veroja 6 000 euroa eli palveluita voi ostaa yli 10 000 eurolla vuodessa.

Palveluiden osto omien tai puolison vanhemmille tai isovanhemmille oikeuttaa myös kotitalousvähennyksen hyödyntämiseen.

Kotitalousvähennys otetaan huomioon jo ennakoperinnässä, jos asiakas sitä toivoo.

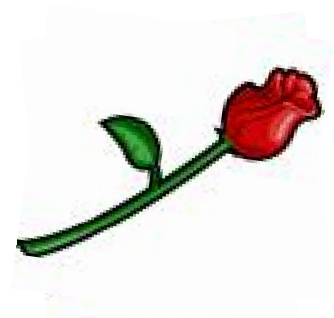
Asiakas, jolla on säännöllinen palvelusopimus, voi pyytää palkan tai eläkkeen maksua varten verottajalta uuden pienemmän ennakonpidätysprosentin, jossa kotitalousvähennys on jo ennakkoon huomioitu. Asiakas hyötyy näin heti kotitalousvähennyksen käytöstä eli palkasta tai eläkkeestä jää enemmän käteen.

Vähennykseen oikeuttavaa kotitaloustyötä on kodin ja pihan hoito kuten ruuanlaitto, siivous, pyykinpesu, silitys, muu vaatteiden huolto, kaupassa käynti, pihan hoito kuten nurmikon ja pensasaidan leikkaus, piha-alueen auraus sekä muu pihan puhtaanapito. Kotitalousverovähennyksen voi hakea puolisoille tai muulle lähiomaiselle. Puolisoista kotitaloustyön verovähennyksen voi saada kumpikin erikseen. Vähennys jaetaan puolisoille siten kuin he ovat sitä ennen verotuksen päättymistä vaatineet.

Jos vähennystä tai osaa siitä ei voi vähentää sitä vaatineen puolison veroista, loppuosa vähennetään toisen puolison veroista.

Vähennyksen saa myös henkilö, joka ostaa palvelua vanhemmilleen tai isovanhemmilleen. Vähennyksen voi tehdä lapset ja lapsenlapset puolisoineen.

Hoiva- ja hoitotyössä vähennykseen oikeuttavaa hoivatyötä on ikäihmisen hoitaminen asiakkaan kotona. Työ voi olla esimerkiksi



avustamista ruokailussa, pukeutumisessa, peseytymisessä ja muissa henkilökohtaisissa toimissa sekä vaikka yhdessä ulkoilua.

Toimitamme veloitusetta valmiiksi täytettynä selvityksen vuoden aikana meiltä ostamistanne palveluista verotukseen kotitalousvähennystä varten. Meiltä saatte myös lisätietoa kotitalousvähennyksestä. Vuoden 2009 palveluiden ostoista kootut liitteet veroehdotukseen toimitamme asiakkaillemme helmi-maaliskuussa 2010.

Meiltä saatte tarvittaessa palvelusopimuksenne perusteella tehdyn arvion ostoista, joita palvelusopimuksen mukaan tulette Sellinasta ostamaan kuluvan vuoden aikana.

Lisätietoa kotitalousvähennyksestä ja uuden verokortin voi tilata: www.vero.fi tai puhelimitse verottajalta numerosta 020 – 697 000.

Eläkkeen saajan hoitotuki

Kotona asumiseen ja kotihoitoon voi saada tukea. Eläkettä saavan hoitotuki korvaa myös sairauskustannuksia. Eläkettä saavan hoitotuki on tarkoitettu tukemaan sairaan tai vammaisen eläkkeensaajan kotona asumista ja siellä tapahtuvaa hoitoa. Lisäksi se korvaa sairaudesta tai vammaisuudesta aiheutuvia erityiskustannuksia.

Kuka voi hakea?

Eläkettä saavan hoitotukea voi hakea, jos saa vanhuuseläkettä tai varhennettua vanhuuseläkettä kansaneläkkeenä tai työeläkkeenä, työkyvyttömyyseläkettä tai kuntoutustukea, täyteen työkyvyttömyyteen perustuvaa lakisääteisen tapaturmavakuutuksen, liikennevakuutuksen, sotilasvammalain tai sotilastapaturmalain mukaista jatkuvaa eläkettä tai korvausta, maahanmuuttajan erityistukea tai ulkomailta vastaavia etuuksia. Osa-aikaeläkkeet eivät oikeuta tukeen.

Hoitotuen saamiseen vaikuttaa myös toimintakyky. Toimintakyky tulee olla heikentynyt sairauden tai vammaisuuden vuoksi yhtäjaksoisesti vähintään vuoden ajan. Lääkäri arvioi toimintakyvyn heikentymisen ja voi tarvittaessa kirjoittaa lausunnon heikentymisestä hoitotukihakemukseen.

Milloin toimintakyky on heikentynyt?

Toimintakyvyn katsotaan olevan heikentynyt, kun sairaus tai vamma heikentää kykyä huolehtia itsestään esimerkiksi peseytyessä tai pukeutuessa tai heikentää tehdä välttämättömiä kotitaloustöitä tai asioida kodin ulkopuolella. Lisäksi sairauden tai vamman pitää aiheuttaa säännöllistä avuntarvetta.

Kuinka paljon tukea saa?

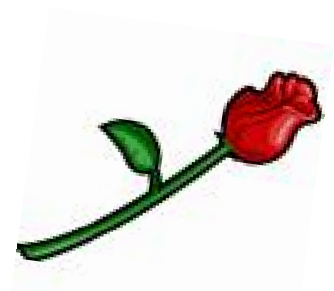
Eläkettä saavan hoitotuki maksetaan kolmeen ryhmään porrastettuna avuntarpeen, ohjauksen ja valvonnan tarpeen sekä erityiskustannusten määrän perusteella. Toimintakyvyn heikentymisellä ei tarkoiteta työkyvyn heikentymistä. Pelkkä avuntarve esimerkiksi kotitöissä tai asioiden hoidossa ei oikeuta hoitotukeen. Hoitotukeen eivät vaikuta eläkkeensaajan ja hänen perheensä tulot eikä omaisuus. Hoitotuki on verotonta tuloa.

Perushoitotuki

Perushoitotuki on 57,32 euroa kuukaudessa. Sen voi saada, jos tarvitsee vähintään viikoittain apua henkilökohtaisissa toiminnoissasi tai ohjausta ja valvontaa niissä. Perushoitotukea voi saada myös erityiskustannusten perusteella, jos niitä on keskimäärin perushoitotuen verran kuukaudessa. Sokealla ja liikuntakyvyttömällä on aina oikeus vähintään perushoitotukeen.

Korotettu hoitotuki

Korotettu hoitotuki on 142,70 euroa kuukaudessa. Korotettua hoitotukea voi saada, jos tarvitsee joka päivä aikaa vievää apua useissa henkilökohtaisissa toiminnoissa kuten syömisessä, ja peseytymisessä tai, jos tarvitsee säännöllistä ohjausta ja



valvontaa. Korotettua tukea voi saada myös erityiskustannusten perusteella, jos sairaus tai vamma aiheuttaa niitä huomattavan määrän, vähintään tuen verran kuukausittain.

Ylin hoitotuki

Ylin hoitotuki on 301,75 euroa kuukaudessa. Sitä voi saada, jos tarvitsee ympärivuorokautista toisen henkilön hoitoa ja valvontaa eikä pärjää yksin kuin lyhyen aikaa. Ylintä hoitotukea voi saada myös erityiskustannusten perusteella, jos niitä on vähintään ylimmän hoitotuen verran kuukausittain.

Lisätietoja saa Kelan toimistoista tai verkkosivuilta www.kela.fi. Sellinassa autamme mielellämme asiakkaitamme eläkettä saavan hoitotuen haussa.



Lähteet

Kuvat: [www.Sellina.fi](http://www.sellina.fi)

www.kela.fi

www.sellina.fi, Selma&Onni-lehti

Sellinan Perehdyttämiskurssi 2006

<http://www.finlex.fi>

Liitteet

Liite1