

AVUSTAMIS- JA ASIOINTIPALVELUJEN TUOTTAMINEN,30 OSP	
Opiskelijan nimi	
Työpaikan nimi	

Ammattitaidon osoittamistavat
Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä avustamalla erilaisia asiakkaita (mm. eri-ikäisiä, toimintakyvyltään rajoittuneita ja eri kulttuuritaustaisia henkilöitä) päivittäisissä toiminnoissa ja asiointissa sekä järjestämällä yhden virikkeellisen toimintatuokion asiakaskodeissa ja asiointiympäristöissä. Siltä osin kuin tutkinon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Ammattitaitovaatimus	Arviointikriteerit					Ohjaava arviointi	Arvosana				
	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija suunnittelee avustamis- ja asiointipalveluja asiakaskohteessa.	suunnittelee työnsä palvelusopimuksen ja asiakkaan tarpeen mukaan asettaa tavoitteet avustamistyölleen tutustuu tarvittaviin asiakirjoihin, valmistautumistoi-		suunnittelee työnsä palvelusopimuksen, asiakkaan toiveen ja tarpeen mukaan ja pyytää tarvittaessa apua neuvottelee itsenäisesti asiakkaan kanssa avustamis- ja asiointipalvelutehtävistä varmistaa asiointitehtävän onnistumisen selvittämällä etukäteen tarvittavat asiakirjat, valmistautumistoimet ja		suunnittelee työnsä itsenäisesti palvelusopimuksen, asiakkaan toiveen ja tarpeen mukaan neuvottelee itsenäisesti asiakkaan kanssa avustamis- ja asiointipalvelutehtävistä varmistaa itsenäisesti asiointitehtävän onnistumisen selvittämällä etukäteen tarvittavat asiakirjat,		☐	☐	☐	☐	☐

[illegible]

Opiskelija avustaa eri-ikäisiä ja toimintakyvyttään erilaisia asiakkaita päivittäisissä toiminnoissa.	avustaa asiakasta päivittäisissä toiminnoissa (henkilökohtaisen hygienian hoitaminen, pukeutuminen ja ruokailu) tarkoituksenmukaisilla, ergonomisilla ja turvallisilla menetelmillä hallitsee avustamisessa käytettävien apuvälineiden (esim. suihkutuoli, ruokailuastiat, rollaattori ja pyörätuoli) käytön puhdistaa ja huoltaa apuvälineet käytön jälkeen ohjaa asiakkaita sosiaaliturvan ja sosiaalipalveluiden käyttämisessä toimii kestävän toimintatavan mukaisesti		avustaa asiakasta päivittäisissä toiminnoissa (henkilökohtaisen hygienian hoitaminen, pukeutuminen ja ruokailu) tarkoituksenmukaisilla, ergonomisilla ja turvallisilla menetelmillä hallitsee avustamisessa käytettävien apuvälineiden (esim. suihkutuoli, ruokailuastiat, rollaattori ja pyörätuoli) käytön puhdistaa ja huoltaa apuvälineet käytön jälkeen ohjaa asiakkaita sosiaaliturvan ja sosiaalipalveluiden käyttämisessä toimii kestävän toimintatavan mukaisesti		avustaa itsenäisesti asiakasta päivittäisissä toiminnoissa (henkilökohtaisen hygienian hoitaminen, pukeutuminen ja ruokailu) tarkoituksenmukaisilla, ergonomisilla ja turvallisilla menetelmillä tilanteen vaatimalla tavalla keventää työtään tarkoituksenmukaisilla menetelmävalinnoilla hallitsee itsenäisesti avustamisessa käytettävien apuvälineiden (esim. suihkutuoli, ruokailuastiat, rollaattori ja pyörätuoli) käytön puhdistaa ja huoltaa itsenäisesti apuvälineet käytön jälkeen ohjaa omatoimisesti asiakkaita sosiaaliturvan ja sosiaalipalveluiden käyttämisessä auttaa asiakkaita sosiaaliturvan ja sosiaalipalvelujen hakemisessa toimii omatoimisesti kestävän toimintatavan mukaisesti.		☐	☐	☐	☐	☐
Ammattitaitovaahtimus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija avustaa asiainnissa eri-ikäisiä ja toimintakyvyttään	avustaa asiakasta asiainnissa kodin ulkopuolella		avustaa asiakasta asiainnissa kodin ulkopuolella		avustaa itsenäisesti asiakasta asiainnissa kodin ulkopuolella		☐	☐	☐	☐	☐

erilaisia asiak- kaita.	käyttää liikkumisessa ja kommunikoinnissa tarvitta- via apuvälineitä										
	varmistaa asiakkaan hyvin- voinnin avustamistilanteen jälkeen										
	tietää kuluttajan oikeudet ja velvollisuudet sekä sen, mistä saa tietoa ja apua ku- luttaja-asioissa										
	neuvoo asiakasta kodin ul- kopuolella asioinnissa ja palvelujen käyttämisessä										
	ohjaa asiakkaita sosiaalitur- van ja sosiaalipalveluiden käyttämisessä										
	toimii kestävän toimintata- van mukaisesti										

Opiskelija järjestää virikkeellisen toiminnan asiakaskohteelle.	järjestää ohjattuna virikkeellistä toimintaa eri-ikäisille ja toimintakyvyltään erilaisille asiakkaille käyttää ohjattuna asiakaskohteessa olevia virikkeellisessä toiminnassa käytettäviä laitteita ja välineitä ja tarvittaessa puhdistaa ne toimii kestävän toimintatavan mukaisesti		järjestää virikkeellistä toimintaa eri-ikäisille ja toimintakyvyltään erilaisille asiakkaille käyttää ohjeen mukaan asiakaskohteessa olevia virikkeellisessä toiminnassa käytettäviä laitteita ja välineitä ja tarvittaessa puhdistaa ne toimii kestävän toimintatavan mukaisesti		suunnittelee ja järjestää itsenäisesti virikkeellistä toimintaa eri-ikäisille ja toimintakyvyltään erilaisille asiakkaille käyttää itsenäisesti asiakaskohteessa olevia virikkeellisessä toiminnassa käytettäviä laitteita ja välineitä ja tarvittaessa puhdistaa ne toimii omatoimisesti kestävän toimintatavan mukaisesti.		☐	☐	☐	☐	☐
Ammattitaitovaa- timus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija toimii asiakaspalvelutalanteissa ja työyhteisön jäsenenä.	tietää eri kulttuurien keskeisiä arvoja, vuorovaikutustapoja ja käyttäytymissääntöjä ja ymmärtää elämänkaaren vaiheiden merkityksen tietää pakolaisuuden ja kulttuurisokin ilmenemismuodot vuorovaikutuksessa ja käyttäytymisessä jokapäiväisessä elämässä tietää keskeisimmät muistisairauden, liikuntavamman ja aistivammojen vaikutukset ihmisen fyysiseen,		tietää eri kulttuurien keskeisiä arvoja, vuorovaikutustapoja ja käyttäytymissääntöjä ja ymmärtää elämänkaaren vaiheiden merkityksen tietää pakolaisuuden ja kulttuurisokin ilmenemismuodot vuorovaikutuksessa ja käyttäytymisessä jokapäiväisessä elämässä tietää keskeisimmät muistisairauden, liikuntavamman ja aistivammojen vaikutukset		tietää eri kulttuurien keskeisiä arvoja, vuorovaikutustapoja ja käyttäytymissääntöjä ja ymmärtää elämänkaaren vaiheiden merkityksen tietää pakolaisuuden ja kulttuurisokin ilmenemismuodot vuorovaikutuksessa ja käyttäytymisessä jokapäiväisessä elämässä tietää keskeisimmät muistisairauden, liikuntavamman ja aistivammojen vaikutukset ihmisen fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn		☐	☐	☐	☐	☐

	psykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn suhautuu eri-ikäisiin, toimintakvyltään ja kulttuuri-taaltaan erilaisiin asiak-kaiin ystävällisesti ja su-vaitsevasti palvelee asiakasta palvelu-sopimuksen ja sovitun laa-dun mukaisesti noudattaa asiakaspalvelua koskevia ohjeita ja toimin-taperiaatteita toimii tavanomaisissa asia-kaspalvelutilanteissa yhteis-työkykisesti ja ammattitai-toisesti toimii yhteistyökykisesti moniammatillisessa työyh-teisössä tai tiimin jäsenenä laatii tarvittaessa työhönsä liittyviä tekstejä suomen tai ruotsin kielellä käyttää eri viestintämene-telmiä ulkoisissa ja sisäisissä palvelutehtävissä ja -tilan-teissa, tarvittaessa myös	ihtisen fyysiseen, psyykki-seen ja sosiaaliseen toiminta-kykyyn kohtelee ja kunnioittaa eri-ikäisiä, toimintakvyltään ja kulttuuritaaltaan erilaisia asiakkaita ystävällisesti ja tasa-arvoisesti huomioiden asiakkaan elämäntilanteen palvelee asiakasta joustavasti palvelusopimuksen ja sovitun laadun mukaisesti noudattaa johdonmukaisesti asiakaspalvelua koskevia oh-jeita ja toimintaperiaatteita toimii asiakaspalvelutilan-teissa aloitteellisesti, yhteis-työkykisesti ja ammattitai-toisesti toimii yhteistyökykisesti ja vastuullisesti moniammatilli-nessa työyhteisössä tai tiimin jäsenenä laatii tarvittaessa työhönsä liittyviä tekstejä suomen tai ruotsin kielellä käyttää eri viestintämene-telmiä ulkoisissa ja sisäisissä palvelutehtävissä ja -tilan-		kohtelee ja kunnioittaa eri-ikäisiä, toimintakvyltään ja kulttuuritaltaan erilaisia asiakkaita luonte-vasti, ystävällisesti ja tasa-arvoi-sesti huomioiden asiakkaan elä-mäntilanteen palvelee asiakasta joustavasti ja asiakaslähteisesti palvelusopimuk-sen ja sovitun laadun mukaisesti noudattaa johdonmukaisesti asia-kaspalvelua koskevia ohjeita ja toimintaperiaatteita toimii asiakaspalvelutilanteissa aloitteellisesti, yhteistyökkykisesti ja ammatittaitoisesti toimii yhteistyökkykisesti ja vas-tuullisesti moniammatillisessa työ-yhteisössä tai tiimin jäsenenä laatii tarvittaessa työhönsä liittyy-viä tekstejä suomen tai ruotsin kielellä käyttää eri viestintämenetelmiä ulkoisissa ja sisäisissä palvelutehtaivissä ja -tilanteissa, tarvittaessa myös toisella kotimaisella tai vie-raalla kielellä						
--	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--

[illegible]

	sopii työyhteisön jäsenten kanssa työhön ja palveluihin liittyvästä tiedotuksesta noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja noudattaa työssään vastuullisesti asiakasturvallisuuden periaatteita ja vaitiolovelvollisuutta		sopii työyhteisön jäsenten kanssa työhön ja palveluihin liittyvästä tiedotuksesta noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja noudattaa työssään vastuullisesti asiakasturvallisuuden periaatteita ja vaitiolovelvollisuutta		sopii työyhteisön jäsenten kanssa työhön ja palveluihin liittyvästä tiedotuksesta noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja sekä sopii poikkeamista sovitun toimintatavan mukaisesti noudattaa työssään vastuullisesti asiakasturvallisuuden periaatteita ja vaitiolovelvollisuutta.						
Ammattitaitovaa- timus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija noudattaa työskentelyssään työ- ja asiakasturvallisuutta.	noudattaa työntekijän työturvallisuusvelvoitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeita valitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojavarusteet ja -laitteet huoltaa henkilökohtaiset suojaimet käytön jälkeen asianmukaisesti tunnistaa työhönsä liittyvät vaarat ja ilmoittaa niistä sovitulla tavalla		noudattaa työntekijän työturvallisuusvelvoitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeita valitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojavarusteet ja -laitteet huoltaa henkilökohtaiset suojaimet käytön jälkeen asianmukaisesti tunnistaa työhönsä liittyvät vaarat ja ilmoittaa niistä vastuullisesti sovitulla tavalla		noudattaa työntekijän työturvallisuusvelvoitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeita valitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojavarusteet ja -laitteet huoltaa henkilökohtaiset suojaimet käytön jälkeen asianmukaisesti tunnistaa työhönsä liittyvät vaarat ja ilmoittaa niistä vastuullisesti sovitulla tavalla		☐	☐	☐	☐	☐

tekee työnsä turvallisesti huolehtien asiakkaiden ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta käyttää työvälineitä ja -koneita turvallisesti ja ergonomisesti perehtyy käytössään olevien aineiden pakkausmerkintöihin sekä käyttö- ja turvallisuusohjeisiin käyttää käytössään olevia aineita käyttöohjeiden mukaisesti toimii ohjattuna ensiaputilanteissa toimii ohjattuna tulipalotilanteissa ylläpitää ohjattuna työ- ja toimintakykyä työssään	tekee työnsä turvallisesti huolehtien vastuullisesti asiakkaiden ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta käyttää siivousvälineitä ja -koneita turvallisesti ja ergonomisesti käyttää työtä keventäviä työvälineitä, -koneita ja -menetelmiä ilmoittaa koneiden ja laitteiden vioista työpaikalla sovitulla tavalla käyttää taakkojen siirrossa oikeaa siirtotekniikkaa perehtyy käytössään olevien aineiden pakkausmerkintöihin sekä käyttö- ja turvallisuusohjeisiin käyttää käytössään olevia aineita käyttöohjeiden mukaisesti toimii ensiaputilanteissa toimii tulipalotilanteissa ylläpitää työ- ja toimintakykyä työssään	tekee työnsä turvallisesti huolehtien vastuullisesti asiakkaiden ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta käyttää siivousvälineitä ja -koneita toimintaperiaatteen mukaan turvallisesti ja ergonomisesti käyttää työtä keventäviä työvälineitä, -koneita ja -menetelmiä ilmoittaa vastuullisesti koneiden ja laitteiden vioista työpaikalla sovitulla tavalla käyttää taakkojen siirrossa oikeaa siirtotekniikkaa perehtyy käytössään olevien aineiden pakkausmerkintöihin sekä käyttö- ja turvallisuusohjeisiin käyttää käytössään olevia aineita käyttöohjeiden mukaisesti toimii omatoimisesti ensiaputilanteissa toimii omatoimisesti tulipalotilanteissa ylläpitää omatoimisesti työ- ja toimintakykyä työssään.						
---	---	--	--	--	--	--	--	--

Ammattitaitovaa- timus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija arvioi omaa toimintaansa.	arvioi ohjattuna tuottamansa palvelun laatua suhteessa asiakkaan tarpeisiin hakee yhteistyössä tietoa palvelunsa kehittämiseksi arvioi omaa toimintaansa ja työn onnistumista suhtautuu asiallisesti annettuun palautteeseen		arvioi tuottamansa palvelun laatua suhteessa asiakkaan tarpeisiin hakee yhteistyössä tietoa palvelunsa kehittämiseksi arvioi omaa toimintaansa ja työn onnistumista sekä tunnistaa kehittämistarpeita ottaa vastaan palautetta ja muuttaa tarvittaessa toimintaansa ja työskentelyään palautteen mukaisesti		arvioi tuottamansa palvelun laatua suhteessa asiakkaan tarpeisiin hakee itsenäisesti tietoa palvelunsa kehittämiseksi arvioi omaa toimintaansa ja työn onnistumista sekä tunnistaa kehittämistarpeita ja perustelee arviotaan pyytää ja ottaa vastaan palautetta omatoimisesti käyttää saamaansa palautetta työnsä ja palvelun kehittämiseen saavuttaen sovitun laadun.						