



PALVELUALAN
OPISTO
KUOPIO

Avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen, 30 osp

Opiskelijan nimi _____

Työpaikka _____

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 tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin

Ammattitaitovaatimukset

Avustamis- ja asiointipalvelujen suunnittelu asiakaskohteessa

Opiskelija

- suunnittelee työnsä palvelusopimuksen, asiakkaan toiveen ja tarpeen mukaisesti
- neuvottelee asiakkaan kanssa avustamis- ja asiointipalvelutehtävistä
- varmistaa etukäteen asiointitehtävän onnistumisen ja asiointikohteen esteettömän liikkumisen mahdollisuudet
- varaa välineet ja tarvikkeet työtään varten
- ottaa huomioon asiakkaan ikään, toimintakykyyn ja kulttuuristaustaan liittyvät yksilölliset tarpeet toimiessaan avustamis- ja asiointipalvelutehtävissä
- noudattaa työhön liittyviä säädöksiä ja määräyksiä
- toimii oman työtehtävänsä ja toiminta-alueensa ammatillisten vastuiden ja rajojen puitteissa
- tietää uhkaavissa tilanteissa käytettävän toimintamallin ja pyrkii ennakoimaan niitä.

Eri-ikäisten ja toimintakyvyltään erilaisten asiakkaiden avustaminen päivittäisissä toiminnoissa

Opiskelija

- avustaa asiakasta päivittäisissä toiminnoissa (henkilökohtaisen hygienian hoitaminen, pukeutuminen ja ruokailu) turvallisilla menetelmillä
- hallitsee avustamisessa käytettävien apuvälineiden (esim. suihkutuoli, ruokailuastiat, rollaattori ja pyörätuoli) käytön
- puhdistaa ja huoltaa apuvälineet käytön jälkeen
- ohjaa asiakasta tarvittaessa asiantuntijapalveluihin (mm. sosiaali- ja terveyspalvelut, sosiaaliturva, tulkkauspalvelut ja verotus)
- huolehtii jätehuollosta ohjeiden mukaisesti
- työskentelee sovitussa ajassa
- arvioi tuottamansa palvelun laatua suhteessa asiakkaan tarpeisiin.

Eri-ikäisten ja toimintakyvyltään erilaisten asiakkaiden asioinnissa avustaminen

Opiskelija

- avustaa asiakasta asioinnissa kodin ulkopuolella
- huolehtii asiakkaan hyvinvoinnista asioinnin aikana ja sen jälkeen
- käyttää ja huoltaa liikkumisessa ja kommunikoinnissa tarvittavia apuvälineitä
- ohjaa asiakasta tarvittaessa asiantuntijapalveluihin (mm. sosiaali- ja terveyspalvelut, sosiaaliturva, tulkkauspalvelut ja verotus)
- neuvoo asiakasta kuluttajan oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvissä asioissa
- työskentelee sovitussa ajassa
- arvioi tuottamansa palvelun laatua suhteessa asiakkaan tarpeisiin.

Virikkeellisen toiminnan järjestäminen asiakkaille

Opiskelija

- järjestää virikkeellistä toimintaa eri-ikäisille ja toimintakyvyltään erilaisille asiakkaille
- käyttää asiakaskohteessa olevia virikkeellisessä toiminnassa käytettäviä laitteita ja välineitä ja tarvittaessa puhdistaa ne
- työskentelee sovitussa ajassa
- arvioi tuottamansa palvelun laatua suhteessa asiakkaan tarpeisiin.

Asiakaspalvelutilanteissa ja työyhteisön jäsenenä toimiminen

Opiskelija

- palvelee asiakasta palvelusopimuksen ja sovitun laadun mukaisesti
- noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja
- noudattaa asiakaspalvelua koskevia ohjeita ja toimintaperiaatteita
- lisää omalla käytöksellään alan arvostusta
- edistää toiminnallaan asiakassuhteiden jatkumista

- noudattaa työssään asiakasturvallisuuden periaatteita ja vaitiolovelvollisuutta
- toimii eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden ja työyhteisön jäsenten kanssa
- laatii tarvittaessa työhönsä liittyviä tekstejä suomen tai ruotsin kielellä
- viestii eri menetelmillä ulkoisissa ja sisäisissä palvelutehtävissä ja -tilanteissa, tarvittaessa myös toisella kotimaisella tai vieraalla kielellä
- käyttää työssään tarvittavaa tietotekniikkaa ja raportoi työstään tilanteen vaatimalla tavalla
- toimii työssään vastuullisesti, yrittäjämäisesti ja kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti
- toimii moniammatillisessa työyhteisössä tai tiimin jäsenenä
- sopii työyhteisön jäsenten kanssa työhön ja palveluihin liittyvästä tiedotuksesta
- ottaa vastaan palautetta ja muuttaa tarvittaessa toimintaansa ja työskentelyään palautteen mukaisesti.

Työturvallisuuden noudattaminen

Opiskelija

- noudattaa työntekijän työturvallisuusvelvoitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeita
- valitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojavarusteet ja -laitteet
- huoltaa henkilökohtaiset suojaimet käytön jälkeen
- tunnistaa työhönsä liittyvät vaarat ja ilmoittaa niistä ohjeiden mukaisesti
- tekee työnsä turvallisesti muut tilojen käyttäjät huomioiden
- käyttää työvälineitä ja -koneita turvallisesti ja ergonomisesti
- käyttää työtä keventäviä työvälineitä, -koneita ja -menetelmiä
- käyttää taakkojen siirrossa oikeaa siirtotekniikkaa
- ylläpitää työ- ja toimintakykyä työssään
- selvittää käytössään olevien aineiden pakkausmerkinnät ja käyttöturvallisuustiedotteet
- noudattaa aineiden käyttö- ja turvallisuusohjeita
- toimii hätäensiaputilanteissa
- toimii tulipalotilanteissa.

Osaamisen arviointi

Opiskelija

Tyydyttävä 1

- toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti
- tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti

Tyydyttävä 2

- toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti
- tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti

Hyvä 3

- toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti

Hyvä 4

- suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan

Kiitettävä 5

- suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa

- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti
 - esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämis ehdotuksia
 - arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen
 - ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta
-