



SOSIAALI- JA TERVEYSALAN PERUSTUTKINTO

Asiakkaan kohtaaminen ja ohjaaminen, 20 osp

Ammattitaitovaatimukset selkeällä kielellä

Ammattieettisyys ja lainsäädännön, määräysten ja ohjeiden noudattaminen	Käsitteet	Missä työtehtävissä näytät, että osaat nämä asiat?
<ul style="list-style-type: none">• Toimit ammattieettisten periaatteiden mukaan.• Noudatat lakia, määräyksiä, suosituksia ja ohjeita.• Työskentelet laatusuosituksen ja omavalvontasuunnitelman mukaan.• Toimit sosiaali- ja terveydenhuollon sekä kasvatuksen ohjaus-, yhteydenotto- ja ilmoitusvelvollisuuden mukaan.• Tuet ja noudatat asiakkaan itsemääräämisoikeutta.• Huomioit asiakasturvallisuuden.• Noudatat salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.• Noudatat tietosuoja- ja tietoturvallisuusohjeita.• Työskentelet työpaikan turvallisuussuunnitelman mukaan.• Työskentelet hygieenisesti ja aseptisten periaatteiden mukaan.• Työskentelet ergonomisesti.• Työskentelet kestävä kehityksen mukaan.• Käytät työssäsä näyttöön perustuvaa tietoa.	<p>ammattieettiset periaatteet = teet työtä vastuullisesti ja kunnioittavasti, tärkeää on esimerkiksi oikeudenmukaisuus ja ihmisarvon kunnioittaminen</p> <p>laatusuositus = palveluiden laatu, kehittäminen ja arviointi. Se kertoo, millaisia ovat hyvät palvelut, esimerkiksi kuinka monta hoitajaa on hyvä olla työvuorossa.</p> <p>laki, määräykset, suositukset, ohjeet = esimerkiksi vanhuspalvelulaki, varhaiskasvatuslaki, Käypä hoito -suositukset, työpaikan ohjeet ja toimintatavat</p> <p>omavalvonta = työnantaja ja työntekijät valvovat itse omaa toimintaansa, esimerkiksi asiakkaiden hyvää hoitoa</p> <p>ilmoitusvelvollisuus = esimerkiksi työntekijän täytyy ilmoittaa, jos työpaikalla on epäkohta</p> <p>itsemääräämisoikeus = asiakas saa päättää itse omista asioista ja omasta hoidosta</p> <p>asiakasturvallisuus = oikea hoito oikeaan aikaan oikealla tavalla</p>	



	<p>salassapito- ja vaitioloovelvollisuus = esimerkiksi et saa puhua asiakkaan asioista muualla kuin työpaikalla</p> <p>tietosuoja = esimerkiksi asiakkaan henkilötiedot pysyvät salassa</p> <p>tietoturvallisuus = esimerkiksi et kerro sinun tunnuksia ja salasanoja muille</p> <p>turvallisuussuunnitelma = työpaikan suunnitelma siitä, miten työntekijät toimivat vaaratilanteessa tai hätätilanteessa</p> <p>aseptiset periaatteet = toimit niin, että estät infektioita, esimerkiksi aseptinen työjärjestys: teet ensin puhtaat työt ja sen jälkeen likaiset työt</p> <p>ergonomia = esimerkiksi hyvät työasennot ja apuvälineiden käyttö</p> <p>kestävä kehitys = <i>taloudellinen</i> (esimerkiksi säästäminen); <i>sosiaalinen</i> (esimerkiksi ihmissuhteet ja toisten kunnioittaminen, hyvinvointi); <i>ekologinen</i> (esimerkiksi luonnon ja ympäristön suojelu: kierrätät tarvikkeita ja materiaaleja, et kaada myrkyllisiä aineita viemäriin); <i>kulttuurinen</i> (esimerkiksi perinteiden noudattaminen ja säilyttäminen)</p> <p>näyttöön perustuva tieto = tieteellinen tieto, tutkimustieto</p>	
--	--	--



Työyhteisössä toimiminen	Käsitteet	Missä työtehtävissä näytät, että osaat nämä asiat?
<ul style="list-style-type: none">• Noudatat työssä aikatauluja, ohjeita ja sopimuksia.• Työskentelet tasa-arvoisesti ja yhdenvertaisesti.• Työskentelet osana moniammatillista työyhteisöä ja verkostoa.• Ylläpidät hyvää työilmapiiriä.• Käytät tietoa asioista, jotka lisäävät työkykyä.• Tunnistat kiusaamisen, häirinnän ja syrjinnän ja noudatat työpaikan ohjeita.• Annat ensiapua tapaturmissa ja hengenvaarallisissa ensiaputilanteissa.	<p>tasa-arvo = esimerkiksi kaikilla sukupuolilla on samat mahdollisuudet ja oikeudet</p> <p>yhdenvertaisuus = kaikilla ihmisillä on samat mahdollisuudet ja oikeudet, esimerkiksi kaikilla ihmisillä, jotka asuvat Suomessa</p> <p>moniammatillinen työyhteisö ja verkosto = työskentelet yhdessä esimerkiksi sairaanhoitajan, fysioterapeutin, lääkärin ja laitoshuoltajan kanssa</p> <p>työilmapiiri = tunnelma työpaikalla, esimerkiksi hyvä vuorovaikutus työkavereiden kanssa</p> <p>työkykyä lisäävät tekijät = esimerkiksi oma hyvinvointi: nukkuminen, liikunta, terveellinen ruoka</p> <p>kiusaaminen, häirintä, syrjintä = esimerkiksi työkaverin huono kohtelu</p>	



Ammatillinen vuorovaikutus	Käsitteet	Missä työtehtävissä näytät, että osaat nämä asiat?
<ul style="list-style-type: none">• Kohtaat asiakkaan ja hänen lähiverkostonsa yksilöllisesti ja arvostavasti.• Teet aloitteita vuorovaikutustilanteissa.• Kuuntelet ja olet läsnä vuorovaikutustilanteissa.• Tunnistat, miten sinun oma käytös ja ilmaisu vaikuttavat vuorovaikutustilanteissa.• Kommunikoit niin, että asiakas ymmärtää sinua.• Rohkaiset asiakasta, että hän tekee vuorovaikutusaloitteita ja ilmaisee itseään.• Käytät tarvittaessa kosketusta sanallisen viestinnän tukena.• Keskustelet ja toimit yhteistyössä asiakkaan ja hänen lähiverkostonsa kanssa.• Käytät puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointikeinoja.• Otat huomioon asiakkaan kielen, kulttuurin ja katsomuksen.• Ennaltaehkäiset työssäsi väkivallan uhkaa.	<p>lähiverkosto = asiakkaan perheenjäsenet, sukulaiset, ystävät ja muut läheiset</p> <p>vuorovaikutustilanne = kommunikointi, esimerkiksi keskustelu</p> <p>vuorovaikutusaloite = kun aloittaa vuorovaikutustilanteen, esimerkiksi keskustelun</p> <p>sanallinen viestintä = sanoilla kommunikoiminen, esimerkiksi puhuminen ja kirjoittaminen</p> <p>puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointikeinot = esimerkiksi eleet, ilmeet, kuvat ja viittomat</p> <p>katsomus = esimerkiksi ihmisen arvot tai uskonto</p>	



Suunnitelmallinen toiminta ja arviointi	Käsitteet	Missä työtehtävissä näytät, että osaat nämä asiat?
<ul style="list-style-type: none">• Ymmärrät ja osaat kertoa asiakassuunnitelman merkityksen.• Havainnoit ja selvität asiakkaan vahvuuksia, voimavaroja ja tarpeita.• Suunnittelet työtehtäväsi asiakkaan tarpeiden mukaan.• Suunnittelet yhdessä asiakkaan kanssa toimintaa, joka edistää asiakkaan kehitystä ja osallisuutta.• Suunnittelet päivittäiset työtehtävät ja työkokonaisuudet yhdessä työryhmän kanssa.• Havainnoit asioita, jotka vaikuttavat asiakkaan kehitykseen ja osallisuuteen.• Dokumentoit asioita, jotka vaikuttavat asiakkaan kehitykseen ja osallisuuteen.• Kerrot havainnoistasi työryhmälle.• Osallistut asiakastyön toteutumisen arviointiin.	<p>asiakassuunnitelma = se kertoo, miten asiakasta hoidetaan, esimerkiksi hoidon tavoitteet</p> <p>voimavara = auttaa arjessa, antaa tukea ja voimaa, esimerkiksi perhe, ystävät, harrastukset</p> <p>osallisuus = ihminen voi vaikuttaa omaan elämäänsä, esimerkiksi päättää omat asiat. Hän tuntee, että hän kuuluu johonkin, esimerkiksi koululuokkaan.</p> <p>dokumentoida = kirjata ja seurata, esimerkiksi kirjoitat asiakassuunnitelmaan</p>	



Kehityksen ja osallisuuden edistäminen	Käsitteet	Missä työtehtävissä näytät, että osaat nämä asiat?
<ul style="list-style-type: none">• Käytät työssäsi tietoa ihmisen kehityksestä elämänkulun eri vaiheissa.• Käytät työssäsi tietoa siitä, miten fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky vaikuttaa osallisuuteen.• Tuet asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kehitystä.• Tuet ja kannustat asiakasta tekemään itseään koskevia, omia valintoja.• Tuet ja kannustat asiakasta toimimaan itsenäisesti.• Huomioit asiakkaan elämäntilanteiden moninaisuuden.• Käytät työssäsi tietoa asiakkaiden moninaisuudesta ja siitä, miten se voi vaikuttaa kehitykseen, toimintakykyyn ja osallisuuteen.• Käytät työssäsi tietoa seksuaalisuuden ja sukupuolen moninaisuudesta.• Ohjaat asiakasta sosiaaliseen kanssakäymiseen.• Kannustat asiakasta osallistumaan toimintaan yhdessä muiden kanssa.• Käytät ympäristön mahdollisuuksia toiminnan ohjauksessa.• Käytät työympäristön välineitä ja materiaaleja asiakkaan ohjauksessa.• Käytät toiminnallisia menetelmiä asiakkaan ja asiakasryhmän ohjauksessa.• Mahdollistat asiakkaalle onnistumisen kokemuksia.• Tuet asiakkaan positiivista käsitystä itsestään.• Tuet asiakkaan psyykkistä hyvinvointia.• Käytät taidetta ja kulttuuria asiakkaan osallisuuden edistämiseksi.	<p>toimintakyky = miten hyvin asiakas pystyy tekemään päivittäiset toimet, esimerkiksi ruokailu, wc-käynnit ja liikkuminen. Toimintakyky on fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista.</p> <p>elämäntilanne = mitä ihmisen elämään kuuluu tietyllä hetkellä, esimerkiksi perhe ja parisuhde, asuminen ja terveys.</p> <p>moninaisuus = ihmisten erilaiset ominaisuudet ja piirteet, esimerkiksi ikä, sukupuoli ja seksuaalinen suuntautuminen, myös eri kulttuurit</p> <p>sosiaalinen kanssakäyminen = vuorovaikutus, esimerkiksi puhuminen muiden ihmisten kanssa, yhdessä oleminen</p>	



Arjen tilanteissa ohjaaminen	Käsitteet	Missä työtehtävissä näytät, että osaat nämä asiat?
<ul style="list-style-type: none">• Käytät työssäsi tietoa ihmisen toimintakyvystä elämäntilanteiden eri vaiheissa.• Käytät työssäsi tietoa terveyden edistämisestä.• Käytät voimavaralähtöistä työotetta.• Edistät asiakkaan omatoimisuutta arjessa.• Käytät työyksikön digitaalista teknologiaa.• Käytät apuvälineitä asiakkaan tarpeiden mukaan.• Ohjaat ja avustat asiakasta apuvälineiden ja teknologian käytössä.• Ohjaat ja avustat ruokailussa.• Tiedät ravitsemussuositukset.• Huomioit asiakkaan erityisruokavaliot, katsomukselliset ja eettiset ruokavaliot.• Ohjaat ja avustat asiakasta erityistoiminnoissa ja peseytyemisessä.• Ohjaat ja avustat asiakasta siisteydessä ja pukeutumisessa.• Ohjaat asiakasta suun hygieniassa.• Ohjaat asiakasta jalkojenhoidossa.• Avustat ja ohjaat asiakasta liikkumisessa.• Huolehdit, että ympäristö on turvallinen ja esteetön.• Ohjaat asiakasta ympäristön siisteydessä, viihtyisyydessä ja vaatehuollossa, ja tarvittaessa autat häntä.• Huolehdit, että asiakas lepää ja nukkuu.• Osaat tunnistaa ja arvioida asiakkaan hoitamisen riskit ja kuormitustekijät.• Osaat suhteuttaa riskit ja kuormitustekijät omaan osaamiseesi ja voimavaroihisi.	<p>voimavaralähtöinen työote = hoitaja huomioi asiakkaan kyvyt eli miettii, mitä asiakas pystyy itse tekemään</p> <p>omatoimisuus = asiakas pystyy huolehtimaan itsestään ja tekemään itse arkitoimet</p> <p>ravitsemussuositukset = suositus, joka kertoo, millaista on terveellinen ruoka</p> <p>erityistoiminnot = esimerkiksi virtsaaminen, ulostaminen, hikoilu</p> <p>esteetön ympäristö = tilassa on turvallista ja helppoa liikkua, esimerkiksi lattialla ei ole mattoja, tavaroita tai kynnyksiä</p> <p>kuormitustekijät = asioita, jotka lisäävät hoitajan fyysistä ja psyykkistä rasitusta, esimerkiksi jos täytyy kävellä paljon, siirtää asiakasta tai hoitaa haastavaa asiakasta</p>	



Osaamisen arviointi

Tyydyttävä 1 (T1)

- Teet työn ohjeiden mukaan.
- Teet yhteistyötä.
- Tarvitset joissakin tilanteissa lisää ohjeita.
- Käytät perustietoa, jota tarvitset työssä.
- Muutat toimintaasi, kun saat siitä palautetta.

Tyydyttävä 2 (T2)

- Teet työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaan.
- Teet yhteistyötä ja olet vuorovaikutuksessa muiden kanssa.
- Tarvitset vain harvoin lisää ohjeita.
- Käytät tarkoituksen mukaan tietoa, jota tarvitset työssä.
- Muutat toimintaasi, kun saat palautetta ja huomaat itse asioita.

Hyvä 3 (H3)

- Teet työn alusta loppuun itsenäisesti.
- Teet yhteistyötä ja aloitteita vuorovaikutustilanteissa.
- Ratkaiset tavallisia ongelmia.
- Käytät monin tavoin tietoa, jota tarvitset työssä.
- Arvioit todenmukaisesti, mitä osaat ja miten onnistut työssäsi.



Hyvä 4 (H4)

- Suunnittelet ja teet työn alusta loppuun itsenäisesti.
- Teet yhteistyötä ja olet vuorovaikutustilanteissa rakentava, eli vaikutat asioihin myönteisesti.
- Ratkaiset ongelmatilanteita niin, että käytät ratkaisuisissa monia eri tapoja.
- Käytät työssä tietoa monin eri tavoin ja perustelet tiedot.
- Arvioit todenmukaisesti, mitä osaat ja miten onnistut työssäsi.
- Lisäksi tiedät, mitä vahvuuksia ja kehittämisen kohteita sinulla on, eli mitä osaat ja mitä sinun täytyisi vielä parantaa.

Kiitettävä 5 (K5)

- Suunnittelet ja teet työn alusta loppuun itsenäisesti.
- Otat huomioon myös muut ihmiset.
- Teet yhteistyötä ja toimit rakentavasti, vaikka vuorovaikutustilanne on vaikea.
- Käytät työn ongelmissa tietoa monin tavoin ja kriittisesti eli arvioit tietoa.
- Teet ehdotuksia, jotka parantavat työn tekemistä ja työympäristöä.
- Perustelet ehdotukset.
- Arvioit todenmukaisesti, miten osaat asiat, jotka olet opiskellut.
- Lisäksi perustelet, mitä osaamista voit vielä parantaa.
- Ymmärrät, miten työsi on osa isompaa kokonaisuutta.



Lähde: Opetushallitus. ePerusteet. Sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Voimaantulo 1.8.2024: <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/kooste/ammattillinen/8531450>. Viitattu 29.11.2024.