**Asiakaspalvelutyö lääkealalla, 15 osp**

**Arviointikriteerit**

|  |
| --- |
| **Tyydyttävä T1** |
| • 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 kehittämisehdotuksia  • arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen  • ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta  |

**Ammattitaitovaatimukset**

|  |  |
| --- | --- |
| **Työympäristössä ja työyhteisössä toimiminen** | **Näyttösuunnitelma****Arviointi: perustelut ja kommentit** |
| Opiskelija* toimii organisaation toimintaohjeiden mukaisesti
* huolehtii työssä tarvittavista materiaaleista ja laitteista organisaation ohjeiden mukaisesti
* työskentelee työryhmän jäsenenä ja tekee yhteistyötä eri ammattiryhmien kanssa
* ylläpitää omalla toiminnallaan hyvää työilmapiiriä
* toimii työyhteisössä oman vastuualueensa mukaisesti
* toimii kustannustehokkaasti
* toimii kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti
* huolehtii työympäristön siisteydestä ja viihtyisyydestä
* työskentelee ergonomisesti ja ennaltaehkäisee työn aiheuttamia rasitusvammoja
* antaa ensiapua tapaturmissa ja henkeä uhkaavissa ensiaputilanteissa
 |  |
|  | **Näyttöpäivä****Arvioijat** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Säädökset ja ohjeet sekä eettiset periaatteet** | **Näyttösuunnitelma****Arviointi: perustelut ja kommentit** |
| * Opiskelija
* noudattaa työelämän säädöksiä, sopimuksia ja aikatauluja
* työskentelee laatuvaatimusten mukaisesti
* työskentelee työturvallisuuteen ja työhyvinvointiin vaikuttavan lainsäädännön ja sopimusten mukaan
* noudattaa työssään ammattietiikkaa
* noudattaa salassapito­ ja vaitiolovelvollisuutta koskevia normeja
* toimii organisaation tietoturva­ ja tietosuojaohjeiden mukaisesti
 |  |
|  | **Näyttöpäivä****Arvioijat** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Asiakkaiden palveleminen** | **Näyttösuunnitelma****Arviointi: perustelut ja kommentit** |
| Opiskelija* edistää työssään asiakassuhteita
* palvelee yhdenvertaisesti asiakkaita työtehtävän vastuualueen mukaisesti
* palvelee asiakkaita ammatillisesti ja asiallisesti
* tekee palvelutilanteeseen liittyvää tiedonhankintaa ja välittää tiedon asiakkaalle
* viestii asiakkaiden kanssa asianmukaisesti käyttäen erilaisia välineitä
* käyttää työtehtävissä tutkintokieltä, toista kotimaista kieltä sekä yhtä vierasta kieltä
* huomioi asiakkaan tarpeet ja ohjaa asiakkaan tarvittaessa toisen asiantuntijan luokse
* käyttää työssään tietoa asiakaspalveluun liittyvistä mahdollisista uhkaavista tilanteista
* toimii uhkaavissa tilanteissa organisaation ohjeen mukaan
 |  |
|  | **Näyttöpäivä****Arvioijat** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Palvelutilanteen jälkityöt** | **Näyttösuunnitelma****Arviointi: perustelut ja kommentit** |
| Opiskelija* tekee toimintaohjeistuksen mukaiset jälkitoimet palvelutilanteissa
* vastaanottaa asiakaspalautteen ammatillisesti
* hoitaa ja tiedottaa asiakaspalautteen eteenpäin toimintaohjeiden mukaisesti
 |  |
|  | **Näyttöpäivä****Arvioijat** |