**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** |