



HENKILÖKOHTAISEN AVUSTAJAN KOULUTUKSEN SISÄLLÖLLINEN JA PEDAGOGINEN KEHITTÄMINEN

Auli Muttonen
Anna-Maija Orkamaa

Ammatillisen opettajankoulutuksen
kehittämishanke
Lokakuu 2013
Ammatillinen opettajakorkeakoulu
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Muttonen, Auli; Orkamaa, Anna-Maija
Henkilökohtaisen avustajan koulutuksen sisällöllinen ja pedagoginen kehittäminen

Opettajankoulutuksen kehittämishanke 32 sivua, liitteitä 2 kpl.
Lokakuu 2013

Kehittämishankkeemme tarkoituksena oli selvittää, avustaja-alan tehtäviin valmistavien koulutusten asemaa Suomessa, sekä tutkia miten koulutuksella voidaan lisätä opiskelijoiden kiinnostusta henkilökohtaisen avustajan ja kodinhuoltajan työtehtäviin. Hankkeen tavoitteen on suunnitella Saimaan ammattiopisto Samossa toteutettavaan Henkilökohtaisen avustajan valmennuskoulutuksen sisällöllistä ja pedagogista toteutusta sellaiseksi, että se vastaisi sekä työelämän, että opiskelijoiden tavoitteisiin. Hankkeen lähtökohtana oli tieto siitä, että avustaviin tehtäviin tarvitaan paljon työntekijöitä, mutta ala ei ole opiskelijoiden ja työnhakijoiden kannalta kiinnostava.

Kehittämishankkeesta hyötyvät sekä koulutusta järjestävä oppilaitos, työelämä että alan opiskelijat. Henkilökohtaisen avustajan koulutusta järjestetään työelämälähtöisesti ja sen on tarkoitus vastata erilaisten opiskelijoiden tarpeisiin. Opettajankoulutuksen kannalta hanke liittyy opettajuuden kehittämiseen, sekä eri alojen opettajien ammattitaidon hyödyntämiseen.

Hanke kiinnosti meitä, koska toimimme opettajina kyseisillä ammattialoilla ja tehtävänä on kyseisten koulutusten suunnittelu ja opetuksen toteuttaminen. Hankkeen tärkeänä lähtökohtana on yhteistyö oppilaitoksen ja työelämän edustajien kanssa

Kehittämishanketta tehtiin yhdessä kotityö- ja puhdistuspalvelujen opiskelijoiden kanssa sekä heidän opettajien kanssa. Lisäksi hanketta varten haastateltiin henkilökohtaisen avustajan valmennuskoulutuksen opiskelijoita ja Henkilökohtaisen avun keskuksen edustajia. Hankkeessa käytettiin apuna alojen järjestämissuunnitelmia, henkilökohtaista apua käsitteleviä internet sivuja ja koulutukseen sekä opettajuuteen liittyvää kirjallisuutta

Ammatillinen aikuiskoulutus, henkilökohtaisen avustajan koulutus

SISÄLLYS

JOHDANTO	5
2. KEHITTÄMISHANKEEN TAVOITTEET	6
2.1 Kehittämishankkeen toteutus.....	7
2.2 Koti- ja puhdistuspalvelu alan kyselyt	8
2.3 Henkilökohtaisen avustajan valmennuskoulutukseen liittyvät kyselyt ..	9
3 HENKILÖKOHTAISEN AVUN KOULUTUS	11
3.1 Kotityöpalvelujen koulutusohjelma.....	14
3.1.1 Avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen.....	16
3.1.2 Henkilökohtainen apu.....	16
3.2.1 Ammattitaitovaatimukset	17
3.2.2 Eettistä pohdintaa	19
3.3 Hoiva-avustaja.....	19
4. HENKILÖKOHTAISEN AVUN VALMENNUSKOULUTUS	21
4.1 HOIVA-projekti.....	23
4.1.1 Henkilökohtaisen avun keskus	23
5. KOULUTUKSEN TOTEUTUS	25
5.1 Lähi-opetus.....	26
5.1.1 Verkko-opetus.....	28
5.1.2 Työssä oppiminen	30
6. YHTEENVETO.....	32
LÄHTEET.....	34

LIITTEET

JOHDANTO

Ammatillisen opettajakoulutuksen kehittämishankkeessamme tehtiin selvitys avustaviin hoiva-alan tehtäviin valmistavien koulutusten asemasta ammatillisessa aikuiskoulutuksessa. Vanhusten ja vaikeavammaisten henkilöiden kotona asumisen mahdollistavaan avustajapalveluun tarvitaan yhä enemmän työntekijöitä, mutta alalla on pulaa työntekijöistä. Hankkeen tavoitteena on lisätä opiskelijoiden kiinnostusta avustaviin tehtäviin koulutuksellisin keinoin, sekä kehittää koulutuksen sisältöä vastaamaan työelämän tarpeisiin.

Kehittämishankkeen alussa hankimme tietoa kotityön-, ja puhdistuspalvelujen tutkinnon perusteista, sekä henkilökohtaisen avustajan koulutuksesta. Halusimme selvittää miten tutkintoja voisi kehittää, mitä yhtäläisyyksiä on tutkinnonperusteissa ja mitä kehitettävää perusteista löytyi. Käytimme apuna aiheeseen liittyvää kirjallisuutta ja nettisivuja sekä luimme alan lehtiä. Lisäksi käytimme hyväksi molempien aikaisempaa työkokemusta kotityö- ja puhdistuspalveluiden, sekä vammaistyön alalta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinto (lähihoitaja) on varsinkin aikuisopiskelijoiden keskuudessa suosittu, mutta kaksi ja puoli vuotta kestävä koulutuksen jälkeen suurin osa valmistuneista hakeutuu muihin kuin avustajan tehtäviin. Osalla lähihoitaja koulutukseen hakevista ei ole riittäviä taitoja suorittaa kyseistä tutkintoa ja uusi avustajan koulutus voisi kiinnostaa heitä. Avustaja koulutus voisi olla myös huolenpityöstä kiinnostuneille maahanmuuttajille portti työelämään ja mahdollisesti sitä kautta myös jatkokoulutukseen. Koulutuksen pedagogisessa kehittämisessä tuleekin huomioida myös erilaisten opiskelijoiden mahdollisuudet osallistua koulutukseen.

Koulutus avustaviin tehtäviin vammais- ja vanhustyössä on suhteellisen uutta kuten myös henkilökohtaisen avustajan ammatti. Siinä suhteessa kehittämishankettamme voidaan pitää pilottihankkeena. Aikaisempaa tutkimusta henkilökohtaisesta avusta on tehty pääasiassa vammaisjärjestöjen toimesta, jolloin näkökulma on ollut järjestelmän toimivuuden tutkimuksessa. Koska henkilökohtaisen avustajan työhön ei tällä hetkellä vaadita, mitään tiettyä koulutusta, ei koulutuksen sisältö ole ollut aktiivisen kehittämistyön kohteena.

2. KEHITTÄMISHANKEEN TAVOITTEET

Tavoitteenamme oli selvittää miten Kotityö- ja puhdistuspalvelujen ammattitutkinnon sekä sosiaali- ja terveysalan Henkilökohtaisen avustajan valmennuskoulutusta kehittämällä voidaan suunnitella henkilökohtaisen avustajan tehtäviin valmistavaa koulutusta. Lisäksi tavoitteenamme oli suunnitella koulutuksen sisältöä ja miettiä koulutuksen toteutusta opettajuuden näkökulmasta.

Lähestyimme aihetta tutustumalla jo olemassa olevaan avustaja alan koulutukseen. Henkilökohtaisen avustajan tehtävään ei ole muodollista pätevyysvaatimusta. Koulutusta on kuitenkin jonkin verran jo aikaisemmin järjestetty. Olemassa olevista ammattitutkinnoista Kotityöpalvelujen ammattitutkinnon valinnaisena tutkinnon osana opiskelija voi suorittaa Avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen osan, joka sisältää perustietoa avustajana toimimisesta. Myös hoiva-avustajan koulutus, antaa hyvät valmiudet toimia myös vammaispuolustajain mukaisena henkilökohtaisena avustajana.

Kehittämishankkeemme kohde on henkilökohtaisen avustajan koulutus. Selvittämme millaiseksi koulutus tulisi luoda, jotta se vastaisi siihen tarpeeseen, joka työelämässä tällä hetkellä on. Työelämälähtöisyyden lisäksi tarkastelemme koulutusta opiskelijan, eli tulevan henkilökohtaisen avustajan näkökulmasta. Miten paljon opettajan on mahdollista omalla toiminnallaan vaikuttaa työn kiinnostavuuteen, työssä jaksamiseen ja alalle hakeutumiseen.

Kehittämishankkeessamme pyrimme pitämään mielessä sekä palvelun käyttäjän (työnantajan), että työntekijän tarpeet ja toiveet koulutuksen suhteen. Asiakkaan kotona tehtävä työ vaatii tekijältään hienotunteisuutta ja ammattieettisten perusperiaatteiden tuntemusta. Lisäksi avustaja tarvitsee osaamista esimerkiksi kotityö- ja puhdistuspalvelujen alalta. Kehittämishankkeessa selvitetään myös, minkälaisia vahvuuksia on kodinhuoltajalla ja henkilökohtaisella avustajalla ja voidaanko näitä vahvuuksia yhdistää tai kehittää? Minkälaista opetusta henkilöt tarvitsevat, kuinka pitkä tällainen koulutus tulisi olemaan? Kuka rahoittaa koulutuksen ja riittääkö ammattitaitoisia opettajia?

Ammatillisessa koulutuksessa on tärkeää pystyä reagoimaan yhteiskunnan muuttuviin koulutustarpeisiin suhteessa työvoiman kysyntään. Tässä suhteessa on myös tärkeää, että ammatillinen opettaja voi kehittää ja ylläpitää substanssiosaamistaan, jotta voi olla luomassa koulutusta, joka vastaa näihin tarpeisiin.

Koulutukseen hakeutumiseen aikuisiässä vaikuttaa monet eri tekijät. Koulutus päätökseen vaikuttaa aikuisen elämäntilanne, lähiyhteisö ja arkielämän työ. Aikuinen joutuu koulutukseen hakeutuessaan miettimään. Mikä on se hyvä asia, jota koulutuksella saavutetaan ja mitä se merkitse hänen elämän tilanteessa. (Kilpeläinen, A 2000) Onko koulutukseen osallistumisen haittoja tai hyötyjä pohtiessaan aikuinen tekee ratkaisunsa sen perusteella, millaiseksi pohdinta muodostuu. Tämä luo myös odotuksia koulutukselle. Vastaako koulutus sitä, mitä opiskelija tuli hakemaan? Antaako se hänelle niitä valmiuksia joita hän tarvitsee. Tavoitteemme oli tutkia aikuisten motiiveja avustaja koulutuksen suhteen ja kehittää koulutusta ja opetusta näitä toiveita vastaavaksi.

Koulutukseen hakeutumisen syyt ovat aina yksilöllisiä. Henkilökohtaisen avustajan valmennuskoulutuksessa hakeutuneiden motivaatio oli koulutukseen hakeutuneiden henkilöiden osalla hyvä. Tärkeimmät motiivit koulutukseen hakeutumiseen olivat hyvät työllistymismahdollisuudet, oman osaamisen kehittäminen ja palkkauksen parantuminen koulutuksen myötä.

2.1 Kehittämishankkeen toteutus

Kehittämishankkeessa teimme kyselyn koti- ja puhdistuspalvelu alan ja henkilökohtaisen avustajan valmennuskoulutuksen opiskelijoille, työntekijöille, työnantajan edustajille (Henkilökohtaisen avun keskus) ja opettajille (Koti- ja puhdistuspalvelut). Kysymykset laadimme yhdessä. Kysymyksiin sai vastata nimettömänä ja kerroimme hankkeesta haastateltaville etukäteen. Kysymyksiä olimme laatineet viisi kappaletta. Haastateltavia oli yhteensä viisitoista henkilöä.

Anna-Maija Orkamaa teki kyselyn henkilökohtaisenavustajan valmennuskoulutuksen opiskelijoille ja Auli Muttonen haastatteli puhdistuspalvelujen kouluttajaa ja teki kyselyn kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkintoa ja ammattitutkintoa

suorittaville opiskelijoille. Puhdistuspalvelujen opiskelijat olivat oppisopimus opiskelijoita. Kouluttaja oli heidän vastuukouluttaja, joka oli toiminut alalla jo 30 vuotta.

2. 2 Koti- ja puhdistuspalvelu alan kyselyt

Haastateltiin neljää henkilöä, yksi oli opettaja ja kolme muuta olivat kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkintoa ja ammattitutkintoa suorittavia opiskelijoita. Opettajaa haastateltiin suullisesti, mutta opiskelijat saivat kirjallisesti kysymykset, jotka he palauttivat nimettöminä. Haasteluympäristönä olivat oppilaitoksen tilat. Haastateltavat löytyivät helposti ja jokainen vastaisi kaikkiin kysymyksiin. Haastateltavien aikaisempaa koulutusta tai työkokemusta ei kysytty ja muita taustatietoja

Tulokset koottiin yhteen ja tehtiin johtopäätökset. Kysymyksiä oli neljä, jotka koskivat koulutuksen sisältöä ja opetusta. Kysyttiin myös onko opiskelijoilla verkko-oppimis- valmiuksia ja tarvitaanko tällaista koulutusta.

1. Mitä asioita koulutuksessa tulisi painottaa?
2. Millaista opetusta haluaisit käytännön työhön?
3. Oppimisvalmiudet verkko-oppimiselle?
4. Mitä yhteisiä töitä on hoiva-avustajilla, henkilökohtaisella avustajalla ja kotityöpalveluun liittyvillä työntekijöillä?
5. Tarvitaanko mielestäsi tällaista koulutusta?

Opettajan ja opiskelijoiden vastaukset olivat suunnilleen samanlaisia. Kaikki haastateltavat opiskelijat eivät ymmärtäneet kysymyksiä. Opettajan mielestä tulisi korostaa asiakaspalvelun merkitystä, sillä työ tapahtuu asiakkaan kodissa. Henkilökunnan tulisi kunnioittaa asiakkaan oman tilaa. Opiskelijat toivoivat, että saisivat enemmän opastusta käytännön töissä jo ammatissa olevilta työntekijöil-

tä. Opiskelijat eivät ymmärtäneet asiakaspalvelun merkitystä, sillä heidän kiinnostavuutensa oli käytännön töistä suoriutuminen.

Verkko-oppimiselle tarvitaan pohjakoulutusta, koska haastateltavien ATK-taidot olivat puutteellisia. Henkilökohtaisen avustajan ja kodinhuoltajan työt olivat yhteisiä. Henkilökohtainen avustaja ei tee siivous ja ateriapalveluun liittyviä töitä. Opiskelijat toivoivat selkeitä ohjeita töiden ohjeistukseen. Haasteltavien mielestä tällaista koulutusta tarvittiin, paitsi yhden mielestä kyseinen koulutus on turhaa, sillä alla on riittävästi koulutusta kyseiselle työlle.

Kotityöpalvelujen perustutkintoon opiskelijoiden ikä on 40-50v. kehittämishankkeemme tarkoituksena on suunnata kiinnostusta nuoriin, jotka ovat kiinnostuneet hoito-alasta, mutta lähihoitajan opinnot ovat liian vaativia. Alan työllisyys näkyvät ovat hyvät.

2. 3 Henkilökohtaisen avustajan valmennuskoulutukseen liittyvät kyselyt

Henkilökohtaisen avustajan valmennuskoulutus alkoi Ammattiopisto Sampossa 22.9.2013. Anna-Maija Orkamaa toimii koulutuksen vastuukouluttajana ja ensimmäisten lähiopetuspäivien aikana kerroin opiskelijoille kehittämishankkeesta ja siihen liittyvästä kyselystä, johon toivoin heiltä vastauksia. Vastausaikaa oli noin viikko. Lomake jaettiin seitsemälletoista opiskelijalle ja neljä opiskelijaa vastasi kyselyyn.

Kysymykset koskivat koulutusta ja tavoitteena oli saada tietoa meneillään olevan koulutuksen toteuttamista varten sekä myös siitä mihin suuntaa koulutusta jatkossa olisi hyvä kehittää.

1. Mitä henkilökohtaisen avustajan työhön liittyviä asioita toivot erityisesti koulutuksen aikana käsiteltävän?
2. Mitä odotat käytännön työharjoittelulta?
3. Millaiset valmiudet sinulla on verkossa toteutettavaan opiskeluun?
4. Kotityöpalvelun ammattitutkinto muodostuu pakollisesta ja valinnaisista tutkinnon osista. Koko tutkinnon suorittaminen edellyttää yhden pakolli-

sen ja kahden valinnaisen tutkinnon osan suorittamista hyväksytysti: Pakollinen tutkinnon osa on Kotisiivouspalvelut. Valinnaiset tutkinnon osat ovat; Kodin tekstiili- ja vaatehuoltopalvelujen tuottaminen, Kodin ruokapalvelujen tuottaminen, Avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen, Yrittäjänä toimiminen ja muun perus-, ammatti tai erikoistutkinnon osa.

Voiko kotipalvelutyön ammattitutkinto, johon sisältyy avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen, olla henkilökohtaisille avustajille soveltuva ammattitutkinto? Perustele vastauksesi.

Lomakkeen lopussa opiskelijoilla oli mahdollisuus esittää mielipiteitä henkilökohtaisen avustajan koulutuksen tarpeellisuudesta. Vastausten perusteella saatua informaatiota hyödynnämme kappaleessa 5, jossa kuvataan koulutuksen toteuttamista.

3. HENKILÖKOHTAISEN AVUN KOULUTUS

Yhteiskunnassa on väestön ikääntymisen myötä tullut ajankohtaiseksi kouluttaa työntekijöitä avustaviin tehtäviin mm. vanhusten palvelukoteihin ja kotipalveluun. Vammaispalvelu sektorilla vuonna 2009 tehty lakiuudistus, jossa henkilökohtaisesta avusta tuli subjektiivinen oikeus vaikeavammaisille henkilöille, lisäsi henkilökohtaisten avustajien tarvetta. Myös erilaiset hoiva- ja avustajapalveluita tuottavat yritykset palkkaavat henkilökohtaisia avustajia ja asiakkaat voivat hankkia yrityksiltä avustaja palvelua esim. palveluseteleillä.

Yksilöllisen hoidon ja huolenpidon turvaavien palvelujen kehittämistarve liittyy myös lähivuosina etenevään kehitysvammaisten henkilöiden palvelujen rakennemuutokseen, jossa avopalvelujen piiriin siirtyy laitoksista myös vaikeimmin vammaisia henkilöitä. Tässä vaiheessa on tarkasteltava myös mahdollisuuksia kehittää henkilökohtaista apua laaja-alaisemmaksi palveluksi, johon yhdistyy kehitysvammaisten henkilöiden tarvitsema ohjaus ja tuki päätöksenteossa.

Kunta voi järjestää henkilökohtaista apua kolmella tavalla

1. Työnantajamalli

Kunta korvaa vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kustannukset työnantajan maksettavaksi kuuluvine lakisääteisine maksuineen ja korvauksineen sekä muut kohtuulliset avustajasta aiheutuvat välttämättömät kulut.

2. Palveluseteli

Kunta antaa vaikeavammaiselle henkilölle avustajapalveluiden hankkimista varten sosiaalihuoltolaissa tarkoitetun palvelusetelin, jonka arvo on kohtuullinen.

3. Oma tai ostopalvelu

Kunta hankkii vaikeavammaiselle henkilölle avustajapalveluita julkiselta tai yksityiseltä palvelujen tuottajalta tai järjestää palvelun itse taikka sopimuksin yhdessä muun kunnan tai muiden kuntien kanssa. (www.sosiaaliportti.fi)

Palveluseteli mallin kohdalla avustajan työnantajana toimii yksityinen avustajapalveluita tuottava yritys. Myös yritysten palveluksessa toimiville on tärkeää tuntea henkilökohtaisen avun peruseriaatteet, sillä myös tällä tavalla toteutetussa mallissa avustajan tehtävänä on mahdollistaa avustettavalleen mahdollisimman itsenäinen elämä. Ilman tietoa avustaja järjestelmän periaatteista saattaa vaarana olla ammattieettisten periaatteiden vastainen toiminta, mikä ei edistä vaikeavammaisen henkilön mahdollisuutta itsenäiseen elämään. Henkilökohtaisen avun käyttäjän ja henkilökohtaisen avustajan eettiset periaatteet ovat; ihmisarvo, itsemääräämisoikeus, ammatillinen yhteistoiminta sekä salassapito ja yksityisyys. (Assistentti.info 2010)

Avustaviin tehtäviin tarvitaan paljon työntekijöitä, mutta ala ei ole opiskelijoiden ja työnhakijoiden keskuudessa kiinnostava. Avustajien tarvetta kuvaa se, että Sotkanet indikaattoripankin tilaston mukaan Lappeenrannassa oli vuonna 2012 254 henkilökohtaisen avun asiakasta. Toiminnan työllistävä vaikutus ei siis ole vähäinen. Syitä siihen, miksi alalle ei haluta hakeutua, on monia esim. alan palkkaus, epäsäännölliset työajat, osa-aikatyö, työskentely yksin ilman työyhteisön ja työkavereiden tukea jne.

Monet ammatit ovat syntyneet siten, että työ on opittu käytännössä yrityksen ja erehdyksen kautta. Seuraava vaihe ammattikoulutuksessa oli ns. kisälli- ja oppipoika malli, jossa ammatissa toimiva henkilö opetti alalle pyrkivää nuorta. Ammatillisen koulutuksen kehittyminen nykymuotoiseksi on tapahtunut vähitellen ja voimakkainta kehitys on ollut teollistumisen myötä.

Huolenpito työn ammatillistuminen on tapahtunut yhteiskunnan teollistumisen myötä, kun naiset siirtyivät työelämään. Yhteiskunnallinen hoiva- ja huolenpito työ on perinteisesti ollut naisten tekemää työtä. Yhteiskunnallistunut hoiva-työ

oli monille naisille väylä työmarkkinoille. Kotiavustajan koulutus valmisti aikaisemmin samankaltaisiin tehtäviin, kuin nykyinen hoiva-avustajan tai henkilökohtaisen avustajan työ tällä hetkellä on.

Yhteiskunnallisen hoivatyön pätevyysvaatimukset ovat toisenlaiset kuin yksityisessä, perheyhteisössä tehdyssä hoivassa. Pätevyyttä ei voida enää pitää vain yksilön ominaisuuksina, vaan suhteena yksilön ja työn yhteiskunnallisesti muodostuneiden ehtojen välillä. Perheessä korostuvat henkilökohtaiset siteet, pysyvyys ja läheisyys; työmarkkinoilla yksilöllisyys, riippumattomuus, epäpersoonallisuus, väliaikaisuus ja kilpailukyky. (Viitala 1990, 9)

Näyttötutkintoina suoritetaan ammatillisia perustutkintoja, ammattitutkintoja ja erikoisammattitutkintoja. Näyttötutkinnossa osoitetaan näyttötutkinnon perusteissa määritelty ammattitaito. Näyttötutkintojen määrä on lisääntynyt jatkuvasti. Osa ammateista on sellaisia, että niissä voi toimia vain kyseiseen ammattiin valmistavan koulutuksen suorittanut henkilö (esim. lähihoitaja). Henkilökohtainen avustaja on taas esimerkki työstä, johon ei tarvita koulutusta. Käytännön työ saattaa kuitenkin näiden kahden ammatin edustajalla olla monessa suhteessa samanlainen.

Henkilökohtaisen avustajan koulutuksen tarpeellisuutta on myös jonkin verran kyseenalaistettu. Perusteluna on tällöin pidetty sitä, että työnantajana toimivan vaikeavammaisen mahdollisuus toimia työnantajana ja työtehtävien määrittäjänä toteutuu paremmin silloin, kun avustajalla ei ole esim. hoitoalan koulutusta. Toisaalta osa työnantajista kokee uusien työntekijöiden perehdyttämisen rasakaksi ja sen vuoksi he toivoisivat, että avustajilla olisi tietty tuntemus alasta, sen toimintaperiaatteista ja erilaisista vammoista

Miksi tarvitaan koulutusta, vaikka työhön sinällään ei ole pätevyysvaatimuksia? Mikä motivoi opiskelijaa ja miksi työnantaja toivoo koulutettua työntekijää? Miten koulutuksesta voidaan rakentaa sellaista, että se vastaa sekä työntekijän ja työnantajan tarpeisiin? Miten suunnitella opetus, kun valmista opetussuunnitelmaa ei ole olemassa? Näitä kysymyksiä pohdimme kehittämishankkeemme koulutuksellisen osuuden sisällössä. Myös opetuksen toteuttaminen tulee miettiä sisällöllisistä lähtökohdista. Avustajan työssä tarvittavat taidot, kuten kodin

huolto, ergonomia ja ensiapu ovat enemmän mekaanisen oppimisen kautta opittavia, kun taas ammattietiikan opetuksessa perustana on opiskelijan oma-kohtaisen pohdinnan herättäminen esim. dialogisia menetelmiä käyttäen.

3.1 Kotityöpalvelujen koulutusohjelma

Saimaan ammattiopistossa on ollut useamman vuoden koulutuksessa kotityöpalvelujen koulutusohjelma. Saimaan ammattiopistossa voidaan oppisopimuskoulutuksena suorittaa Kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinto, kodinhuoltaja ja Kotityö- ja puhdistuspalvelujen ammattitutkinto, kodinhuoltaja. Opiskelijat käyvät opetuksessa lähipäiviä sekä perustutkintoa suorittavat että ammattitutkinnossa olevat opiskelijat. Pääsääntöisesti oppiminen tapahtuu työssä oppimisena, mutta lähipäivinä opiskellaan teoria-asioita.

Kotityöpalvelujen koulutusohjelmasta valmistunut kodinhuoltaja tekee aterioita ja huolehtii asiakkaan kodin siisteydestä, viihtyvyydestä sekä kiinteistön hoidosta. Opinnot perehdyttävät asiakkaan avustamiseen päivittäisissä toiminnoissa tai asioimisessa. Kodinhuoltaja voi työskennellä palvelukodeissa ja kodinomaisissa laitoksissa tai perustaa oman yrityksen. Kodinhuoltajan lisäksi ammattinimikkeitä ovat esimerkiksi kotityöpalvelutyöntekijä ja kotityöpalveluyrittäjä.

Kodinhuoltajat osaavat tehdä siivous-, ruoanvalmistus- ja tekstiilienhuoltotehtäviä sekä avustaa asiakkaita päivittäistoiminnoissa. Kodinhuoltajan työtehtäviin kuuluvat myös erilaiset asiointitehtävät, kuten käynnit postissa, pankissa tai kaupassa. Viriketoimintaan ja vapaa-aikaan liittyvät palvelut ovat osa monipuolista palvelutarjontaa. Palvelutyössä onnistuminen edellyttää hyviä ihmissuhde- ja vuorovaikutustaitoja ja asiakastuntemusta. Kodinhoito ja siivous ovat tärkeä osa arkielämää, ja sen merkitys kasvaa jatkuvasti erilaisten allergisten oireiden lisääntyessä. Puhtauden ja järjestyksen ylläpitäminen, kuulu kodinhuoltajan tehtäviin.

Kodinhuoltajalla voi olla erityisosaamista myös asiakkaan opastamiseen erilaisten kodin teknisten laitteiden ja palvelujen käytössä, pienlemmikkieläinten hoidossa avustamisessa tai kodin huonekasvien ja pihan/parvekkeen hoidossa. Kodinhuoltaja toimii asiakaslähtöisesti ja tuottaa yksilöllisesti ja kodin arvoja

kunnioittaen palveluja erilaisille asiakkaille. Hän tekee kotityöpalveluja laadukkaasti ja lisää siten omalla toiminnallaan niiden kysyntää ja arvostusta.

Kodinhuoltaja huomioi erilaisten elämäntilanteiden ja kulttuurisesti tai muuten erilaisten toimintaympäristöjen vaikutukset omassa työssään ja toiminnassaan. Kodinhuoltajan on tehtävä yhteistyötä moniammatillista yhteistyötä muiden alojen toimijoiden kanssa. Hänen on tiedettävä ja tunnettava eri palvelujen tuottajatahot. Hän on työssään hienotunteinen, suvaitsevainen ja erilaisuutta kunnioittava ja toimii vastuullisesti, luotettavasti ja itsenäisesti. Kodinhuoltaja on omaaloitteinen, palveluhenkinen ja joustaa tilanteiden vaatimusten mukaan. Työssään hän suunnittelee, arvioi ja kehittää omaa työtään ja toimintaansa.

Kodinhuoltaja osaa toimia asiakaspalvelutilanteissa asiakkaan kodissa. Asiakaslähtöinen toiminta: Kodinhuoltaja selvittää asiakaskohteen palvelusopimuksen sisällön ja ottaa huomioon asiakkaan tarpeet oma-aloitteisesti ja asiakaslähtöisesti. Osaa huomioida mahdollisen omavalvontasuunnitelman. Kodinhuoltaja perehtyy keskustelussa asiakkaan tai läheisten kanssa asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiinsa ja tarjoaa aktiivisesti niihin sopivia ratkaisuja. Kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tunnistaa ja osaa toimia tilanteissa, jolloin asiakas ei pysty toimimaan neuvottelu- ja sopimuskumppanina Kodinhuoltaja tunnistaa työtehtävänsä ja ammatti-alansa rajat ja toimii niiden mukaisesti. Kodinhuoltaja ohjaa asiakkaan tarvittaessa toiselle asiantuntijalle tai palvelun tuottajalle. Palvelee asiakasta vuorovaikutteisesti ja ammattitaitoisesti ottaen huomioon sanallisen ja sanattoman viestinnän merkityksen sekä mahdolliset kulttuurien väliset erot.

Kodinhuoltaja osaa käyttää keskustellessaan alan ammattikäsitteitä ja tarvittaessa selventää ne asiakkaalle. Hän antaa myönteisen kuvan ammattialastaan ja noudattaa vaitiolovelvollisuutta. Hän osaa selvittää asiakkaalle, oikeuttaako palvelu verotuksessa kotitalousvähennykseen, mitä ehtoja sen saamiselle on ja miten asiakkaan tulee sitä verottajalta vaatia.

3.1.1 Avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen

Kodinhuoltaja osoittaa osaamisensa avustamis- ja asiointipalvelutehtävissä tekemällä päivittäisissä toiminnoissa avustamista sekä palveluiden käytössä ja asiointinnissa avustamista monipuolisesti. Työntekijä kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tunnistaa ja osaa toimia tilanteissa, jolloin asiakas ei pysty toimimaan neuvottelu- ja sopimuskumppanina Kodinhuoltaja tunnistaa työtehtävänsä ja ammatti-alansa rajat ja toimii niiden mukaisesti.

Kodinhuoltaja ohjaa asiakkaan tarvittaessa toiselle asiantuntijalle tai palvelun tuottajalle. Palvelee asiakasta vuorovaikutteisesti ja ammattitaitoisesti ottaen huomioon sanallisen ja sanattoman viestinnän merkityksen sekä mahdolliset kulttuurien väliset erot.

Hän antaa myönteisen kuvan ammattialastaan ja noudattaa vaitiolovelvollisuutta. Hän osaa selvittää asiakkaalle, oikeuttaako palvelu verotuksessa kotitalousvähennykseen, mitä ehtoja sen saamiselle on ja miten asiakkaan tulee sitä verottajalta vaatia.

Hän huolehtii työtehtävien edellyttämästä tiedottamisesta ja raportoinnista vastuullisesti ja jakaa aktiivisesti omaa asiantuntemustaan.

3.1.2 Henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen avustaja toimii vaikeavammaisen henkilön avustajana niissä päivittäisissä toiminnoissa, joista hän ei vammansa vuoksi selviä. Henkilökohtainen avustaja avustaa vaikeavammaista työssä, opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa toiminnassa, sosiaalisessa kanssakäymisessä jne. Työtehtävät määräytyvät sen mukaan, mikä työnantajana tai työnjohtajana toimivan vaikeavammaisen henkilön tarve on.

Yleisimmin tehtäviin kuuluu auttaminen päivittäisissä toiminnoissa. Tehtäviin kuuluu avustaminen elämän rutiiniluontoisissa perusasioissa, henkilökohtaisessa hygieniassa, pukeutumisessa, liikkumisessa, kodin hoidossa jne. Yksinker-

taisesti sanottuna avustajan tehtävänä on mahdollistaa vaikeavammaisen itsenäisen elämä.

Henkilökohtaisen avun tavoitteena on vammaisen henkilön itsenäinen ja omaehtoinen asuminen ja eläminen, perhe-elämä ja selviytyminen myös työelämässä ja opiskelussa. Tehtävien kirjo on siis melkoinen ja kaikkien niiden huomiointi koulutuksessa olisi käytännössä mahdotonta. Vastuu työntekijän perehdyttämisestä jääkin pitkälti työnantajan vastuulle. Koulutuksen tärkeimmäksi tehtäväksi muodostuukin henkilökohtaisen avun toimintaperiaatteiden sekä ammattieettisen tiedon tuottaminen.

Henkilökohtaisen avustajan työympäristö vaihtelee tehtäväkuvan mukaan. Se voi olla työnantajan koti ja sen lähiympäristö, päiväkotia, koulu, opiskelu- tai työpaikka, kokous- tai harrastustila. Jotkut vammaiset tarvitsevat ympärivuorokautista avustajaa, toiset koko- tai osapäiväistä. Työ voi siis olla vuorotyötä ja usein siihen liittyy myös matkustamista. Työnantajan toimintakyvystä ja avuntarpeesta riippuen työ voi olla kokopäiväistä tai osa-aikaista.

3.2.1 Ammattitaitovaatimukset

Henkilökohtaisen avustajan työn vaativuus vaihtelee henkisesti ja fyysisesti avustettavasta riippuen. Työssä on eduksi tilanneälykyys, arkielämän hallinta, joustava ja tasapainoinen persoonallisuus sekä hyvä fyysinen kunto. Avustajan tulee pystyä itsenäiseen työskentelyyn ja sopeutumaan muuttuviin tilanteisiin.

Avustajan ammattitaitovaatimuksiin kuuluu ymmärtää henkilökohtaisen avun perusperiaatteet, kuten itsenäisen elämän perusteet. Tärkeää on myös osata erottaa avustamisen ja hoitotyön ero. Henkilökohtaisen avustajan tulee tiedostaa tekemänsä työn merkitys ja vaikutus avustettavansa elämään. Lisäksi henkilökohtaisen avun järjestelmän ja muiden yhteiskunnan tarjoamien palvelujärjestelmien ero tulee tiedostaa. Henkilökohtaisen avun peruskäsitteitä ovat kumppanuus, luottamus, sitoutuminen, vastuu ja salassapitovelvollisuus, joiden tunteminen ja noudattaminen ovat ammatillisen toiminnan perusedellytyksiä.

Työnantajakohtaisesti avustaja lisäksi tarvitsee tietoa erilaisista vammoista sekä pitkäaikaissairauksista, jotka aiheuttavat henkilökohtaisen avun tarvetta. Avustajan työtehtävät muodostuvat avustettavan toimintakyvyn huomioiden hyvin erilaisiksi. Näkövammaisen avustaminen poikkeaa liikuntavammaisen avustamisesta ja kehitysvammaisen avustaja taas tarvitsee enemmän ohjaavaa työotetta.

Vammaispalvelulakia uudistettaessa esitettiin arvioita siitä, että henkilökohtaisten avustajien tarve tulee lisääntymään huomattavasti, eikä riittävästi työvoimaa ole mahdollista alalle saada. Vammaispalvelun kehittämistyössä reagoitiin tulevaan mm. lisäämällä oppilaitosyhteistyötä avustajien koulutuksen aloittamiseksi. Ensimmäiset avustajakoulutukset Kaakkois-Suomessa aloitettiin tämän yhteistyön tuloksena Jaakkiman ja Valkealan kristillisissä kansanopistoissa.

Kynnys ry:n Assistentti infon ja Asumispalvelusäätiö ASPA:n ”Vähän, mutta välttämättä – projektissa luotiin mallia henkilökohtaisen avustajan koulutukseen ja pohdittiin työn ammattitaitovaatimuksia. Projektin loppuraportin mukaan henkilökohtaisen avustajan koulutus keskittyy apuun ja niihin osaamisalueisiin, joita tarvitaan koti- ja palvelutyössä yleensäkin. Koulutus ei ole hoitopainotteinen. Koulutuksen tarkoituksena on antaa henkilölle valmiudet toimia henkilökohtaisen avustajan tehtävässä sekä tiedostavat henkilökohtaisen avun periaatteet. Koulutuksen suorittanut henkilökohtainen avustaja ymmärtää henkilökohtaisen avun työn eettiset periaatteet ja osaa toimia niiden mukaan työssään vammaisten ihmisten itsenäisen elämän mahdollistajana.

”Vähän mutta välttämättä”- projektin luomassa mallissa henkilökohtaisen avustajan koulutus muodostuisi seuraavista osa-alueista:

1. Henkilökohtainen avustaja järjestelmä
2. Vammaisuuden aiheuttamat toiminnalliset haasteet ja niiden voittaminen
3. Ruoanlaiton perusteet
4. Kotiensiavun perusteet
5. Henkilökohtainen avustaja- järjestelmään liittyvä lainsäädäntö
6. Työsuojelu
7. Työelämäosaaminen
8. Vuorovaikutustaidot

3.2.2 Eettistä pohdintaa

Projekti kiinnitti huomiota henkilökohtaisten avustajien ammattikoulutuksen puuttumiseen. Avustajien ammattikoulutuksen ajateltiin tuovan alalle arvostusta, motivoituneita työntekijöitä ja vaikuttavan myönteisesti avustajien palkkatasoon. Ammattikoulutuksen kehittämisellä haluttiin vahvistaa myös eroa perinteiseen hoitotyön koulutukseen; avustajien koulutuksessa tuli painottua palveluosaaminen ja käytännön työtaidot.

Tämän projektin kautta alkoivat siis ensimmäiset henkilökohtaisen avustajan oppisopimusmuotoiset koulutukset pilottihankkeena Helsingissä ja Kouvolassa. Koulutus alkoi syyskuussa 2009 ja päättyi huhtikuussa 2010. Kouvolassa koulutukseen osallistui 13 ja Helsingissä 7 avustajaa. Pilottikoulutusten pohjalta käynnistynyttä henkilökohtaisen avustajan ammattitutkinnon kehittämistyötä on jatkettu Assistentti infossa. (Henkilökohtaista apua kehittämässä 2011, 19)

3.3 Hoiva-avustaja

Hoiva-avustajan tarpeen taustalla on hoidon tarpeen lisääntyminen sosiaali- ja terveystaloudissa sekä huoli ammattihenkilöstön riittävydestä tulevina vuosina. Hoiva-avustajien koulutus tähtää ikääntyvien henkilöiden kotona asumisen turvaamiseen. Ikääntyessä ja toimintakyvyn rajoittuessa tarvitaan yhä useammin toisen henkilön apua arkielämän sujuvuutta turvaamaan.

Hoiva-avustajan tehtävät kohdentuvat sosiaali- ja terveydenhuollossa sosiaali- huoltolain mukaisiin kotipalveluihin liittyviin tukipalveluihin. Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista ja niissä avustamista. Kotipalveluna voidaan järjestää myös tukipalveluja, kuten ateriat-, vaatehuolto-, kylvytys-, siivous-, kuljetus-, saattaja-, sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita.

Hoiva-avustajan tehtävissä korostuu asiakkaan kodissa, palvelutalossa tai laitoksessa henkilökohtaisiin arkitoimiin liittyvä avustaminen ikääntyneiden ja

vammaisten palveluissa. Tällaisia tehtäviä ovat mm. asiakkaan avustaminen ruokailussa, hygienian hoidossa, ulkoilussa, kodin puhtaanapidossa ja asioinnissa sekä asiakkaan sosiaalista kanssakäymistä ja osallisuutta yhteisössään vahvistavat toimet. Hoiva-avustaja osaa toimia sosiaali- ja terveydenhuollon eettisten periaatteiden mukaisesti, edistää omalla toiminnallaan asiakkaan voimavaroja ja turvallisuutta sekä tukee tavoitteellista ammatillista työtä.

Hoiva-avustajalta edellytetään sosiaali- ja terveystieteiden perustutkinnon pakollisista ammattiopinnoista kahden tutkinnon osan osaamisvaatimusten suorittamista näyttökokeilla. Nämä tutkinnon osat ovat Kasvun tukeminen ja ohjaus ja Kuntoutumisen tukeminen. Tutkinnon suorittaja voi lisäksi valita muita tutkinnon osia. Saimaan ammattiopisto Sampossa aloitetaan HOIVA-projektiin liittyen Hoiva-avustajan koulutus ja tässä tutkinnossa kolmas tutkinnon osa on Kotityöpalvelujen ammattitutkinnon osa Avustamis- ja asiointipalvelut.

4. HENKILÖKOHTAISEN AVUN VALMENNUSKOULUTUS

Ammatillisessa koulutuksessa on tärkeää pystyä reagoimaan yhteiskunnan muuttuviin koulutustarpeisiin suhteessa työvoiman kysyntään. Tässä suhteessa on myös tärkeää, että ammatillinen opettaja voi kehittää ja ylläpitää substanssiosaamistaan, jotta voi olla luomassa koulutusta, joka vastaa näihin tarpeisiin.

Ammatillisessa koulutuksessa opettajuutta on aina ensisijaisesti korostanut työelämälähtöisyys, opettajien työkokemus opettamaltaan alalta ja opettajien läheiset suhteet työelämään. Tämä teorian ja käytännön välinen yhteys ei kuitenkaan nykyisen käsityksen mukaan ole riittävä, vaan sen lisäksi korostetaan, että opiskelijoiden tulee olla mahdollista saada ohjausta ja opetusta aidoissa todellisissa työtilanteissa. (Frilader 2006, 49)

Tällä hetkellä henkilökohtaisina avustajina toimivilla henkilöillä on hyvin kirjava koulutustausta. Suurin osa avustajista on oppinut tehtävänsä työelämässä ja ”opettajana” on toiminut hänen työnantajanaan toimiva vaikeavammainen henkilö. Osalla avustajista voi olla lähihoitajan tai esim. kodinhoitajan koulutus, joka antaa perusvalmiuksia mm. vammaisen henkilön kohtaamiseen. Avustajana voi kuitenkin toimia kuka tahansa henkilö, joka tulee tehtävään valituksi. Avustajan valitsee työnantaja, eli yleensä vaikeavammainen henkilö, jolle avustajapalvelu on myönnetty.

Ammattiopisto Samossa aloitettu Henkilökohtaisen avustajan valmennuskoulutus perustui työelämästä tulleeseen toiveeseen. Koulutuksen tavoitteena on saada lisää henkilökohtaisia avustajia Kaakkois-Suomen alueelle. Koulutusyhteistyön alkuvaiheessa Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom, Aikuisopisto AKTIVA (1.8.2013 alkaen Ammattiopisto Sampo) ja TE-toimisto neuvottelivat mahdollisuudesta järjestää koulutusta työvoimapolitiittisena koulutuksena. Keskusteluja käytiin myös koulutuksen aloittamisesta oppisopimusmuotoisena. Lopulta koulutuksen aloittaminen mahdollistui ESR-ohjelman rahoittamassa HOIVA-projektissa.

Kehittämishankkeeseemme liittyen pyysimme henkilökohtaisen avustajan valmennuskoulutuksen aloittaneita opiskelijoilta vastaamaan koulutusta koskeviin

kysymyksiin. Opiskelijat saivat vapaaehtoisesti vastata koulutuksen tarpeellisuutta, sisältöä ja kehittämistarpeita kartoittavaan kyselyyn. Koulutuksen sisällön osalta vastaukset noudattivat melko samaa linjaa, mitä aloitetussa opetus suunnitelmassa oli päätetty. Vastauksista oli löydettävissä kaksi erilaista aihealuetta, joita pidettiin tärkeinä. Ensinnäkin toivottiin opetusta ammattietiikasta, työssä jaksamisesta ja yleisestä käytöksestä työssä. Lisäksi opetuksessa toivottiin käytännön taitojen, kuten ergonomian, apuvälineiden käytön ja ensiapu taitojen opettamista.

Henkilökohtaisen avustajan koulutuksen tarpeellisuudesta vastaajat olivat myös yksimielisiä. Koulutusta pidettiin tarpeellisena:

"Tosi tarpeellinen! Ja onneksi en ole ollut kauaakaan näissä hommissa... En tiedä, mutta tällaisia "linjoja", missä opiskellaan vain tätä hen.koht. avustaja "linjaa" ei taida olla montaa koulua. Ihmettelen kun paikat ei täyttyneet heti! Työharjoittelu ja aikuisopiskelu plussaa. Alan ammattilaisten luennot hyvä ajatus."

Henkilökohtaisen avustajan valmennuskoulutuksen aloittaminen ammattiopisto Samossa on esimerkki työnantajälähtöisestä koulutuksen käynnistämisestä. Vammaispalvelulain mukaisena henkilökohtaisena avustajana voi toimia henkilö, jolla ei ole mitään koulutusta. Avustajan valinnan tekee vaikeavammaisen henkilö, joka myös toimii juridisesti työnantajana ja perehdyttää avustajan työhönsä. Vammaispalvelulain uudistuksen yhteydessä vuonna 2009 henkilökohtaisesta avusta tuli ns. subjektiivinen oikeus vaikeavammaiselle henkilölle, mikä lisäsi avustajien tarvetta. Jo lakiuudistusta suunniteltaessa ennakoitiin, että avustajien saatavuus voisi muodostua ongelmaksi lain toteuttamisessa. Samassa yhteydessä pohdittiin avustaja koulutuksen aloittamista ja ensimmäiset koulutukset käynnistyivätkin. Etelä-Karjalassa ensimmäisenä avustajakoulutusta järjestettiin Jaakkiman kristillisessä opistossa.

Avustaja koulutus ei ole ammattitutkintoon johtavaa, vaan se antaa valmiuksia henkilökohtaisena avustajana toimimiseen. Ammatissa toimivilla henkilöillä saattaa olla hyvin erilaisia koulutuksia, osa heistä on sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoita ja osalla ei ole mitään ammatillista koulutusta. Koulutuksen puute voi osalle olla este työhön hakeutumiselle, koska työnhakija voi epäillä mahdollisuuksiaan selvittää tehtävästä.

4.1 HOIVA-projekti

Henkilökohtaisen avustajan valmennuskoulutuksen aloittamisen mahdollistaneella HOIVA-projektilla haetaan ratkaisua sosiaali- ja terveysalan rakennemuutoksen kautta syntyneeseen hoiva-avustajien, henkilökohtaisten avustajien ja hoiva-alan yritysten työntekijöiden täydennyskoulutustarpeeseen. Laitoshoidon vähentämisen ja avohoidon sekä kotona asumisen tukemisen kautta tarvitaan myös työntekijöitä, joilla on koulutusta kotona tehtävään avustamistyöhön.

Ensimmäinen haku koulutukseen oli talvella 2013. Ensimmäisessä vaiheessa hakijoita ei kuitenkaan ollut riittävästi, joten hakuaikaa jatkettiin ja koulutusta markkinoitiin aktiivisesti mm. henkilökohtaisen avun keskuksen toimesta. Markkinointi onnistui ja hakijoita saatiin 20. Lopullinen koulutuksen aloittaneiden määrä oli 19 ja koulutus päästiin aloittamaan syyskuussa 2013.

4.1.1 Henkilökohtaisen avun keskus

Kaakkois-Suomen Henkilökohtaisen avun keskus Henkka on ollut aktiivinen yhteistyökumppani koulutuksen aloittamis- ja toteuttamisvaiheessa. Henkka on myös antanut ideoita koulutuksen sisällölliseen kehittämiseen. Henkilökohtaisen avun keskuksen mielestä koulutuksessa on tärkeä korostaa avustajaideologiaa ja tutustuttaa opiskelijat henkilökohtaisen avun järjestelmään. Avustamiseen liittyvät eettiset kysymykset ja itsenäisen elämän ideologia ovat keskeisiä sisältöjä, jotka avustajien on ensiarvoisen tärkeää omaksua. Myös yleistä tietoa vammaisuudesta, apuvälineistä, ergonomiasta, esteettömyydestä ja ensiavusta pidettiin tärkeänä.

Kaakkois-Suomen henkilökohtaisen avun keskus, Henkka, tarjoaa henkilökohtaiseen apuun liittyviä palveluja:

- Etsii ja välittää henkilökohtaisia avustajia lyhyt – ja pitkäaikaisiin työsuhteisiin
- Ohjaa, neuvoo ja perehdyttää vammaisia henkilöitä toimimaan avustajan työnantajana
- Ohjaa, neuvoo ja perehdyttää henkilökohtaisia avustajia
- Kehittää avustajien koulutustoimintaa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa

5. KOULUTUKSEN TOTEUTUS

Lähiopetuksen suunnittelussa lähdimme liikkeelle opetussuunnitelman tekemisestä henkilökohtaisen avun keskuksen mukaisten toiveiden pohjalta. Kehittämisshankkeemme liitteenä olevassa opetussuunnitelma luonnoksessa lähiopetuksena ja etätehtävinä toteutettavat opintojaksot ovat:

- Orientoivat opinnot ja opintojen ohjaus
- Henkilökohtainen avustaja järjestelmä ja lainsäädäntö
- Ammatillinen vuorovaikutus ja eettiset pohdinnat
- Vammaisuuden aiheuttamat toiminnalliset haasteet
- Hygieniakortti
- Työsuojelu ja työelämäosaaminen
- Hätäensiapu

Lisäksi opetussuunnitelmaan kuuluu noin 3 viikon työssäoppimisen jakso.

Opintojakson sisällöt muotoutuivat aikaisempien koulutusten sisältöjen ja esitettyjen toiveiden mukaisesti. Hygieniakortin ja hätäensiavun sisältö noudattaa kyseisten kurssien opetussuunnitelmaa.

Opintojaksojen hyväksymisvaatimukset ovat aktiivinen osallistuminen ja mahdolliset tehtävät ja kokeet. Arviointi on kaikissa opintojaksoissa hyväksytty/ hylätty. Henkilökohtaisen avustajan koulutus ei johda näyttötutkintoon.

Opetuksen käytännön toteutuksen suunnittelussa lähtökohtana oli se, että tulevat opiskelijat ovat aikuisia, joilla on työkokemusta hoiva-alalta tai henkilökohtaisen avustajan työstä. Osa opiskelijoista on alan vaihtajia. Opetuksen tavoitteena oli, että opiskelija ryhmässä pohtien voivat lähestyä oppimisen tavoitteita hyödyntäen myös aikaisempaa koulutusta ja työkokemusta.

Sosiokonstruktiivisen oppimiskäsityksen mukaan oppiminen on yksilöllinen ja yhteisöllinen tietojen ja taitojen rakennusprosessi. Tiedonmuodostus ja oppiminen ymmärretään sosiaalisesti ilmiöksi. Sen avulla opiskelijalle syntyy osallisuus tietoon ja kulttuuriin ja myös sosialisatioprosessi kehittyy. Oppiminen on

tavoitteellista ja tapahtuu vuorovaikutuksessa opettajan ja muiden opiskelijoiden kanssa (Kauppila 2007).

5.1 Lähi-opetus

Ensimmäisessä, Ammattiopisto Samossa järjestetyssä Henkilökohtaisen avustajan valmennuskoulutuksessa opetus päätettiin toteuttaa lähiopetuksena ja käytettävä materiaali jaettiin opiskelijoiden käyttöön paperiversiona. Lähiopetuspäiviä on kymmenen ja ne toteutuvat aikavälillä 11.9.–12.12.2013. Verkko-opetusympäristön käyttöön otosta päätettiin luopua, koulutuksen lyhyen keston vuoksi. Tulevaisuudessa verkko-opetusympäristön käyttäminen kuitenkin saattaisi olla perusteltua esim. avustajajärjestelmään liittyvien perustietojen opetuksessa, etätehtävien ja muun ryhmän välisen yhteydenpidon osalta.

Lähiopetusta suotuisan oppimisympäristön luominen on tärkeää. Alkuvaiheessa kannattaakin panostaa ryhmäytymiseen ja tutustumiseen. Opettajalta vaaditaan paljon käytännön esimerkkejä ja harjoituksia, näitä aikuisopiskelijat arvostavat. Rakentavat keskustelut ja ryhmätyöt auttavat avaamaan opetusta, varsinkin jos opiskelusta on kulunut jo useita vuosia. Opetuksen tavoitteiden avaaminen ja menetelmäharjoitukset vaativat lähiopetusta.

Opetuskeskustelu tarkoittaa opettajan ja oppilaiden tasaveroista osallistumista keskusteluun ja sen onnistuminen riippuu sekä opettajasta että oppijasta. Se sopii sellaiseen opetustilanteeseen, missä pitää ottaa huomioon toisen mielipide, muotoilla omat ajatukset, oppia muilta, kehittää omia keskustelutaitoja ja selvittää yhdessä ongelmia. Keskusteluaiheen tulee olla jollakin tavalla tuttu kaikille keskustelijoille. Tavoitteena voi olla ratkaisun tuottaminen, tilanteen analysointi tai erilaisten näkemysten esittely. Opetuskeskustelun voi aloittaa esittämällä kysymyksiä ja siinä voi käyttää liikkeellelähdenä apuna tarinaa, lehtileikettä, uutista, videopätkää jne. Opetusmenetelmä on opetuksen toteuttamis- tai työtapa ja sen tulisi edistää oppijan oppimista. (Vuorinen 2001, 63)

Opetusmenetelmän sosiaali- ja ilmaisumuodolla sekä vuorovaikutuksen muodolla opettaja organisoii opetusta, aktivoi ja motivoi oppijoita. Opetusmenetelmiä

on paljon ja niiden onnistunut käyttö riippuu mm. kurssin tavoitteista, opettajan opetustaidoista ja -tyylistä. (Hyppönen 2004, 3)

Asenteiden muutoksia tavoiteltaessa tarvitaan työskentelyä, joka ajattelun lisäksi ohjaa kokemukselliseen asian käsittelyyn ja tiiviiseen vuorovaikutukseen. Toiminnallinen aktivointi on välttämätöntä taitojen harjoittelussa ja usein hyödyllinen kaikilla tavoitealueilla. (Vuorinen 2001, 53)

Yhteistoiminnallinen oppiminen on pienryhmätyöskentelymenetelmä, jossa kaikilla ryhmän jäsenillä on yhtäläinen vastuu työskentelystä. Ryhmälle annetaan tehtävä tai ongelma, jonka se työstää. Ryhmätyöskentelyssä korostuvat yhteistyö ja yhdessä tekeminen eikä varsinaista työnjakoa ryhmän jäsenten välillä tehdä. Yhteistoiminnallisessa oppimisessa pyritään hyödyntämään jokaisen ryhmän jäsenen tieto-taito panostaminen, ja yhdessä oppimisen tavoitteena on vähentää oppijan mahdollista eristyneisyyden tunnetta. Jokainen pystyy siis vaikuttamaan työn tulokseen. Yhteistoiminnallinen oppiminen perustuu yhteistyöhön.

Yhteistoiminnallinen oppiminen on ryhmätoimintaa, joka eroaa laadullisesti perinteisestä ryhmätyöstä. Yhteistoiminnallinen ryhmä on

- kooltaan 2 - 6 oppilaan muodostama ryhmä,
- koostumukseltaan joko homogeeninen tai heterogeeninen,
- vuorovaikutuksen määrältään vaihteleva (yksilöllinen työskentely, parityöskentely, ryhmäkeskustelu)

Perinteisessä ryhmätyössä joku tai jotkin oppijat saattavat vetäytyä passiiviseen sivustakatsojan rooliin. Yhteistoiminnallinen oppiminen korostaa yksilöllisen vastuun kantamisen myötä syntyvää yhteisvastuuta. Yhteistoiminnallinen oppiminen on työmuoto, joka kehittää oppilaan sosiaalisia, tiedollisia sekä vuorovaikutustaitoja. (Lavonen, Meisalo, Aksela & al.)

Harjoitustehtävästä opettajan tulee antaa selkeä ohje. Se voi olla suullinen tai kirjallinen, mutta tärkeintä on, että siinä on käytetty kieltä, jota oppija ymmärtää. Tehtävän toimeksianto voi olla myös ongelmanasettelu, johon harjoitustehtävässä haetaan ratkaisua. Tärkeää on myös antaa tehtävänannossa tietoa myös

siitä, mitä suorituksia ja millä aikataululla tulee tehdä, jotta oppija ymmärtää mitä hänen todella tulee tehdä ja mihin mennessä. Myös tieto siitä, onko kyseessä pakollinen tai vapaaehtoinen tehtävä, tulee antaa. Sovituista asioista, pitää myös pitää kiinni.

Ongelmanasettelua voidaan toteuttaa yksin ja pienryhmissä, jolloin erilaisten oppijoiden näkemykset ja kokemukset voidaan huomioida. Oppijalle tulee antaa harjoitustehtävän tekemiseen oppijan oppimisedellytykset huomioiden riittävästi aikaa.

5.1.1 Verkko-opetus

Yhtenä mahdollisuutena koulutuksen jatkokehittelyssä on pidetty sitä että osa opetuksesta voisi toteutua verkko-opiskeluna. Tämän vuoksi kyselyssä kartoitettiin myös opiskelijoiden verkko-opiskelu valmiuksia. Vastauksien mukaan verkko-opiskelu valmiudet ovat melko hyvät. Kaikilla opiskelijoilla on käytössä tietokone ja osa heistä oli tottunut toimimaan verkon kautta esim. avustajaportalin käyttäjänä.

Avustajaportti on tarkoitettu

- henkilökohtaisten avustajien työnantajille, joille se tarjoaa vakituisten ja sijaisavustajien hakutoiminnot sekä mahdollisuuden työvuorojen suunnitteluun ja raportointiin
- henkilökohtaisille avustajille, joilla on mahdollisuus käyttää avoinna olevien työpaikkojen hakutoimintoja, markkinoida omaa osaamistaan sekä käyttää henkilökohtaista työvuorokalenteria
- omaishoitajille, jotka voivat hakea omaislomittajia palvelun kautta
- omaislomittajille, jotka voivat etsiä ja löytää uusia työtilaisuuksia.
- yrityksille ja järjestöille, joilla on mahdollisuus markkinoida omia palveluitaan.
- sosiaalitoimelle, jolla on käytössä omaislomittajien hakutoiminnot (www.avustajaportti.fi)

Verkko-opetus käsitetään opetusta tukevana ja siihen liittyy opettajan ja opiskelijan välinen vuorovaikutustilanne. Monimuoto-opetus ja etäopetus sen osana

ovat tärkeitä verkko-opetuksen ja -oppimisen muotoja. Opettaja laittaa tehtäviä verkkoon, josta opiskelija vastaa ja laittaa viestejä opettajalle.

Opetuksen alussa tulee opiskelijoita ohjata verkko-oppimiseen, jolloin kynnys mataloituu ja helpottaa opintoja. Opiskelija voi olla verkossa mihin vuorokauden aikaan hyvänsä. Verkko-oppimista on kokeiltu Saimaan ammattiopistossa. Laitoshuoltajan ammattitutkinnon koko teoria osuuden suorittaa verkossa. Työssä-oppimisen merkitys kasvaa, jos koko teoria opetus tapahtuu verkossa. Kyseessä on kokonaan käytännön työ, mutta opetusta voidaan käyttää opiskelijoille, jotka ovat oppisopimusopiskelijoita tai pitkään työelämässä olleita opiskelijoita.

Henkilökohtaisen avustajan valmennuskoulutuksessa, joka toteutetaan HOIVA-projekti rahoituksella Saimaan ammattiopisto Sampossa syksyn 2013 aikana, päädyttiin siihen, että opetuksessa ei käytetä verkko-oppimisympäristöä. Opiskelijoille tehdyn kyselyn perusteella heidän valmiudet verkko-opiskeluun ovat kuitenkin hyvät, joten tulevaisuudessa osa koulutuksesta voidaan jatkossa suunnitella verkossa toteutettavaksi.

Verkossa toteutettavaksi soveltuisi henkilökohtaisen avustajan valmennuskoulutuksesta ainakin ”Henkilökohtainen avustaja järjestelmä ja lainsäädäntö” osuus. Valmiudet tämän kurssi toteuttamiseen verkkomuotoisena ovat jo olemassa, koska henkilökohtaisen avustajan valmennuskoulutuksen vastuukouluttajana toimiva opettaja (toinen kehittämishankkeen kirjoittajista) teki kyseisen verkkokurssin verkkopedagogiikan opintoihin liittyen. Kurssi on tehty verkko-oppimisympäristö Fronteriin, joka on käytössä Ammattiopisto Sampon sosiaali- ja terveystieteiden aikuisopiskelijoilla.

Henkilökohtainen avustaja järjestelmä ja lainsäädäntö verkkokurssi muodostuu tehtävistä, keskustelualueista ja niihin linkitetyistä sivustoista sekä opetusvideoidista. Myös verkko-opetuksen tavoitteena on haastaa opiskelijoita dialogiin. Verkossa tapahtuvan dialogin käynnistyminen vaatii vastaanottamisen herkkyyttä toisen lausumille. Dialogisessa verkkokeskustelussa käsitellään yhtä teemaa pitkäaikaisesti ja laaditaan siitä välisynteesejä tarvittaessa. Keskeistä on ns. dialoginen tiedusteleminen, jolla tarkoitetaan avoimien kysymysten tekemistä, ajatusten kulkujen ja toimintatapojen avaamista muille, reagoimista avainsanoi-

hin ja keskustelun viemistä uusille poluille. Opettajan osuus on myös verkko-opetuksessa aktiivinen ja dialogisen verkkokeskustelun ohjaaminen vaatii pedagogisia taitoja. (openetti.aokk.hamk.fi).

5.1.2 Työssä oppiminen

Työssä oppimisen käsitettä käytetään puhuttaessa sekä työelämässä olevien henkilöiden työn yhteydessä tapahtuvasta oppimisesta että opiskelijoiden koulutukseen sisältyvästä työssä oppimisesta. Työssä oppimisessa on kyse prosessista, joka muodostuu yksittäisistä oppimistavoitteista ja mahdollisesti erillistaitojen harjoittelusta. Lisäksi työssä oppimisen käsitteellä viitataan kokonaisvaltaiseen, tavoitteelliseen, ohjattuun ja arvioituun osallistumisprosessiin. Työssä oppimisen prosessissa teoria ja käytäntö vuorottelevat opintojaksoihin integroituneena. (Kaksonen, Karila, Nummenmaa 2006, 228)

Henkilökohtaisen avustajan valmennuskoulutuksen suunnittelussa oli alusta alkaen selvää, että koulutukseen tulee jossain muodossa liittymään myös työssä oppimista. Opetussuunnitelmassa työssä oppiminen sovittiin kolmen viikon pituiseksi. Työssä oppimisen paikkojen hankinnassa oppilaitos toimi yhteistyössä Henkilökohtaisen avun keskuksen kanssa. Opiskelijat saivat esittää toiveita esim. siitä millä paikkakunnalla he haluavat työssä oppimisen suorittaa. Myös muut toiveet, kuten fyysiset rajoitteet ja toiveet työajan suhteen pyrittiin ottamaan huomioon. Ne opiskelijat, jotka jo toimivat henkilökohtaisena avustajana, voivat suorittaa työssä oppimisen omassa työpaikassaan.

Jokainen opiskelija asettaa työssä oppimiselle omat henkilökohtaiset tavoitteet, joiden toteutumista hän pohtii oppimispäiväkirjan muodossa. Koska avustajan työssä yleensä toimii vain yksi henkilö kerrallaan, ei omalla työpaikallaan työssä oppimista suorittaville opiskelijoille voida nimetä työssä oppimisen ohjaajaa. Näin ollen ohjausvastuuta joudutaan jakamaan myös työnantajina toimiville vaikeavammaisille henkilöille.

Opetussuunnitelman mukaan osa oppimisesta tapahtuu käytännön työharjoittelussa työpaikoilla. Kyselyyn vastanneet opiskelijat toivoivat työharjoittelulta

opastusta työhön, uusia vinkkejä, hyvää yhteistyötä, pyörätuolissa olevan henkilön avustamista ja yleisesti mahdollisuutta tutustua henkilökohtaisen avustajan työhön. Avustaja, jotka jo tekevät tätä työtä, toivoivat työssä oppimisen aikana voivansa tehdä avustettavan kanssa enemmän asioita ja osallistua esim. kodin ulkopuoliseen toimintaan. Osa perustutkinnon vaatimasta ammattitaidosta opitaan oppilaitoksen ulkopuolella.

Oppilaitos vastaa työssä oppimisen käytännön järjestelyistä. Työssä oppiminen perustuu kirjalliseen sopimukseen oppilaitoksen ja työnantajan kesken. Opiskelija osallistuu myös itse työssä oppimisjaksojen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Opiskelija on työssä oppimisjaksojen aikana oikeutettu kaikkiin opintososiaalisiin etuihin. Henkilökohtaisen avustajan valmennuskoulutus ei oikeuta opintososiaalisiin etuuksiin, koska se ei ole päätoimista opiskelua. Poikkeustapauksissa työssä oppiminen voi tapahtua työsuhteessa.

Työssä oppiminen voidaan jäsentää neljän eritason kautta. Alin taso kuvaa yksilöllistä, toinen ryhmän, kolmas organisaationaalista ja ylin taso professionaalista oppimista. Yksilön toiminta, eri osa-alueilta ja ryhmässä toiminen, on työssä oppimisen ydinkohta. Avain oppimiseen toisilta saatu palaute ja itsetutkiskelu, mikä alkaa itsensä kehittämisellä yksilöllisellä tasolla. Professionaalisisella tasolla tutkiskelu kohdistuu yhteiskunnan toimintaan, asiakassuhteisiin ja ammattilaiseen etiikkaan ja asenne tekijöihin ja ammattien välisiin arvostuksiin. (Järvinen, Koivisto, Poikela 2008, 98)

6. YHTEENVETO

Kehittämishankkeen kautta hankkimamme tieto avustavan alan koulutusmahdollisuuksista ja koulutuksen toteuttamisesta selvitti tilannetta, jossa koulutuksen eri vaihtoehdot, Henkilökohtaisen avustajan koulutus, Kotityöpalvelujen ammattitutkinto ja Hoiva-avustajan ammattitutkinto kaikki antavat valmiuksia toimia henkilökohtaisen avustajan tehtävissä.

Jokaisella koulutuksella on hieman erilaiset painotukset sen suhteen millaisiin tehtäviin koulutus ensisijaisesti valmistaa. Kotityöpalvelujen ammattitutkinnon suorittaneilla voisi olla hyvät valmiudet toimia avustajina yksityisten avustajapalvelu yritysten työntekijöinä. Koulutuksen kautta saadut perusvalmiudet kodinhuoltoon liittyvissä tehtävissä mahdollistavat toiminnan myös muiden asiakasryhmien kuin vammaisten luona (esim. siivouspalvelut vanhuksille ja lapsiperheille). Valinnainen avustaja palveluiden tuottaminen tutkinnon osa, takaa kuitenkin sen, että työntekijä ymmärtää avustamisen periaatteen ja osaa toimia sen mukaisesti.

Hoiva-avustaja koulutus on yhdistelmä Kotityöpalvelun ammattitutkinnon ja Sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkintojen tutkinnon osista. Hoiva-avustajan koulutus myös antaa hyvät valmiudet toimia henkilökohtaisena avustajana. Koulutukseen hakeutumisen taustalla olevat motiivit saattavat kuitenkin olla enemmän palveluasumiseen, kotipalveluun ja yksityisten palveluntuottajien sijoittumisen kannalla.

Johtopäätöksenä, voidaan todeta, että henkilökohtaisen avustajan koulutusta pidetään tärkeänä sekä opiskelijoiden että työnantajien keskuudessa. Kyselyyn vastanneet opiskelijat pitivät hyvänä ajatusta siitä, että henkilökohtaisen avustajan koulutus olisi osa kotityöpalvelun ammattitutkintoa. Erityisesti tässä vaihtoehdossa pidettiin hyvänä sitä, että sitä kautta avustajalla on mahdollisuus saada virallinen ammattitutkinto, mikä auttaa eteenpäin työmarkkinoilla.

Opiskelijoiden vastauksista välittyi myös yleisesti myönteinen suhtautuminen opiskeluun. Alan vaihtajat, joilla ei ollut aikaisempaa kokemusta avustamisesta, pitivät tärkeänä koulutuksen kautta saatavaa pohjatietoa työstä ja sen vaati-

muksista. Työssä oppimisen avulla opiskelijalla on myös mahdollisuus tutustua työhön käytännössä.

Nykymuotoisena toteutettavan Henkilökohtaisen avustajan valmennuskoulutuksen etuna voidaan toisaalta pitää koulutuksen suhteellisen lyhyttä kestoja, joka mahdollistaa työn ohessa opiskelun. Henkilökohtaisen avustajan valmennuskoulutus sopisi mielestämme hyvin jo alalla toimivien avustajien täydennyskoulutukseksi. Lisäksi nykymuotoisena koulutus antaa alalle hakeutuville henkilöille hyvät pohjatiedot avustaja tehtävässä toimimista varten. jakaa aktiivisesti omaa asiantuntemustaan.

LÄHTEET

Assistentti.info. Mitä henkilökohtainen apu on. Luettu 6.10.2013.
<http://www.assistentti.info/fi/etusivu/henkilokohtainen-apu>

Dialogi oppimisessa ja opetuksessa. 2013. verkko-tutor. Tulostettu 27.10.2013.
<http://www15.uta.fi/arkisto/verkkotutor/dialogi.htm>

Filander, Karin 2006. Työ, Koulutus ja katoavat ammatti-identiteetit. Teoksessa Mäkinen, J, Olkinuora, E, Rinne, R, Suikkanen, A. Elinkautisesta työstä elinikäiseen oppimiseen.

Henkilökohtaista apua kehittämässä. Vähän mutta välttämättä-projekti 2006-2010. Loppuraportti. Aspa-Raportti 2/2011

Kauppila Reijo A. 2007. Ihmisen tapa oppia - johdatus sosiokonstruktiviseen oppimiskäsitykseen.

Kilpeläinen, A. 2000. Naiset paikkaansa etsimässä. Aikuiskoulutus naisen elämäntien rakentajana. Jyväskylä. Jyväskylän Yliopisto. Studies In Education, Psychology and social research.

Sosiaaliportti. Vammaispalvelun käsikirja. Henkilökohtainen apu. Luettu 13.10.2013.
<Http://Www.Sosiaaliportti.fi/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elamantuki/Henkilokohtainen-apu/>

Viitala, Kaija 1990. Kohti tavoitteellista kotipalvelua. Kotipalvelutyön sisällön Kehittämiprojektin raportti 1. Sosiaalihuollon Julkaisuja 14/ 1990. Helsinki

Kodinhuoltajan tehtävät www.oph.fi, luettu 2.10.2013

Hyppönen, O. 2004, Erilaisia opetusmenetelmiä – Kuvaukset, vahvuudet ja haasteet

Opetuksen ja opiskelun tuki – TKK. Luettu 3.10.2013

Lidblom-Yläne, Nevgi: Yliopisto-opettajan käsikirja, 2008

LIITTEET

Liite 1: Kotityöpalvelujen ammattitutkinnossa
vaadittava ammattitaito ja arvioinnin
perusteet

Avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen
ammattitaitovaatimukset

**Kotityöpalvelujen ammattitutkinnossa
vaadittava ammattitaito ja arvioinnin
perusteet**

**Avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen
Ammattitaitovaatimukset**

Tutkinnon suorittaja osaa

toimia asiakaspalvelutilanteissa asiakkaan kodissa
suunnitella ja toteuttaa asiakkaan avustamis- ja asiointipalvelutehtäviä

Arviointi (arvioinnin kohteet ja kriteerit)

Tutkinnon suorittaja osaa toimia asiakaspalvelutilanteissa asiakkaan kodissa.

Arvioinnin kohteet Arvioinnin kriteerit

Asiakaslähtöinen toiminta Tutkinnon suorittaja

- selvittää asiakaskohteen palvelusopimuksen sisällön ja ottaa huomioon asiakkaan tarpeet oma-aloitteisesti ja asiakaslähtöisesti
- ottaa huomioon mahdollisen omavalvontasuunnitelman
- perehtyy keskustelussa asiakkaan tai läheisten kanssa asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiinsa ja tarjoaa aktiivisesti niihin sopivia ratkaisuja
- kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta
- tunnistaa ja osaa toimia tilanteissa, jolloin asiakas ei pysty toimimaan

neuvottelu- ja sopimuskumppanina

- tunnistaa työtehtävänsä ja ammatti-alansa rajat ja toimii niiden mukaisesti

- ohjaa asiakkaan tarvittaessa toiselle asiantuntijalle tai palvelun tuottajalle

- palvelee asiakasta vuorovaikutteisesti ja ammattitaitoisesti ottaen huomioon sanallisen ja sanattoman viestinnän merkityksen sekä mahdolliset kulttuurien väliset erot
- käyttää keskustellessaan alan ammattikäsitteitä ja tarvittaessa selventää ne asiakkaalle
- antaa myönteisen kuvan ammattialastaan
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta
- selvittää asiakkaalle, oikeuttaako palvelu verotuksessa kotitalousvähennykseen, mitä ehtoja sen saamiselle on ja miten asiakkaan tulee sitä verottajalta vaatia
- kerää aktiivisesti asiakaspalautetta, käsittelee saadun palautteen ja hyödyntää sitä omassa työssään.

Työympäristössä toimiminen Tutkinnon suorittaja

- toimii joustavasti ja yhteistyökykyisesti eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien, moniammatillisten työryhmien ja sidosryhmien jäsenten kanssa
- toimii työtään ja työyhteisöään arvostavalla tavalla
- noudattaa työympäristön sääntöjä ja toimintatapoja sekä sitoutuu omalta osaltaan toiminnalle asetettujen tavoitteiden toteuttamiseen
- huolehtii työtehtävien edellyttämästä tiedottamisesta ja raportoinnista vastuullisesti
- jakaa aktiivisesti omaa asiantuntemustaan.