

Heidi Kujanpää

Kotihoidon osaamiskartoitus henkilöstön näkökulmasta

Opinnäytetyö

Opinnäytetyö

Kevät 2015

SeAMK liiketalous ja kulttuuri

Liiketalouden Tutkinto-ohjelma

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Liiketalous

Suuntautumisvaihtoehto: Henkilöstöjohtaminen

Tekijä: Heidi Kujanpää

Työn nimi: Kotihoidon osaamiskartoitus henkilöstön näkökulmasta

Ohjaaja: Beata Taijala

Vuosi: 2015

Sivumäärä: 38

Liitteiden lukumäärä: 2

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää erään suomalaisen kaupungin kotihoidon yksikön henkilökunnan osaaminen. Yksikössä työskentelee noin 30 henkilöä. Tutkimukselle koettiin olevan tarve, koska tutkimuskaupunki lakkauttaa juuri laitoshoitopaikkoja, mikä aiheuttaa kotihoidon palvelutarpeen kasvua. Tutkimus oli ajankohtainen myös siksi, koska se on osa tutkimuskaupungin henkilöstöstrategian toimintaohjelmaa ja tutkimustuloksia voidaan jatkossa hyödyntää kehityskeskusteluissa sekä henkilöstön koulutusta suunniteltaessa.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena. Osaamiskartoitus henkilökunnalle tehtiin kyselylomakkeella, johon henkilöt vastasivat arvioiden omaa osaamistaan. Kyselylomakkeen laadinnassa käytettiin pohjana Suomen Psykogeriatrisen yhdistyksen Palkeet-projektin palvelutalon henkilöstölle suunnittelemaa osaamiskarttaa. Osaamiskartan osaamisalueita ja kysymyksiä muokattiin vastaamaan tutkimuksen tavoitetta. Kysely toteutettiin keväällä 2015.

Tutkimuksen tulosten perusteella kotihoidon työntekijöiden osaaminen on laaja-alaista ja heidän omasta näkökulmastaan katsottuna osaaminen on hyvällä tasolla. Korkeimmat keskiarvot tutkimuksessa saivat asiakaslähtöisen työskentelyn osaaminen, perushoito-osaaminen, apuväline- ja kodin muutostyöosaaminen sekä asiakaspalveluosaaminen. Alimmat keskiarvot puolestaan olivat ensiapuosaamisessa, turvallisuusosaamisessa, sosiaaliturvaosaamisessa, talousosaamisessa ja englannin kielen osaamisessa.

Avainsanat: kotihoito, osaaminen, osaamiskartoitus, kyselytutkimus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Business economics

Specialisation: Human resource management

Author: Heidi Kujanpää

Title of thesis: Skills survey at a home care department from the employees' perspective

Supervisor: Beata Taijala

Year: 2015

Number of pages: 38

Number of appendices: 2

The purpose of this thesis was to find out employees' skills at the home care department of one Finnish city. At the department, there are about 30 staff. The need for this kind of study was recognized because the city of this study is closing down places of institutional care which will cause an increase in needs for home care services. The study was topical also because it is part of the city's human resources strategy action plan and its results can be exploited at performance appraisals and in the design of staff training in the future.

The survey was executed as a quantitative study. The skill survey was accomplished by a questionnaire, to which the employees answered estimating their own knowledge. The questionnaire was based on a knowledge map designed in the Palkeet project of the Finnish Psycho-geriatric association for staff of sheltered homes. The skill areas and questions of the knowledge map were modified to meet the objectives of the study. The survey was conducted in the spring of 2015.

Based on the study, the home care employees' knowledge is wide and at a good level viewed from their own point of view. The highest averages in this study were scored for customer-oriented work skills, basic care skills, ancillary and home modification skills and customer service skills. By contrast, the lowest averages were related to first aid skills, safety skills, social security skills, economic skills and knowledge of English.

Keywords: home care, know-how, skills survey, survey

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
1 JOHDANTO.....	7
2 KOTIHOIDON OSAAMINEN JA SEN KARTOITUS.....	9
2.1 Osaaminen.....	9
2.1.1 Yksilön osaaminen.....	10
2.1.2 Yhteisön osaaminen ja oppiva organisaatio.....	11
2.1.3 Kotihoidon osaaminen.....	13
2.2 Ammattitaito.....	14
2.3 Osaamisen kehittäminen.....	15
2.4 Osaamiskartoitus.....	17
2.5 Osaamisen arviointi.....	20
2.6 Itsearviointi.....	21
3 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TOTEUTUS.....	22
3.1 Lomakkeen rakentaminen.....	23
3.2 Tutkimuksen toteutus.....	25
4 TULOKSET.....	26
4.1 Taustatiedot.....	27
4.2 Palvelu- hoiva- ja hoito-osaaminen.....	28
4.3 Kodinhoidon osaaminen.....	28
4.4 Laatuosaaminen.....	29
4.5 Viestintä- ja ohjausosaaminen.....	29
4.6 Itsensä johtamisen kehittämisen osaaminen ja toimintakyky.....	30
4.7 Yksikkökohtaisen työn osaaminen.....	30
4.8 Tietotekniikkaosaaminen.....	31
4.9 Kielitaito.....	31
4.10 Palvelu- hoiva ja hoito-osaamisen keskiarvojen vertailu.....	32
4.11 Muun osaamisen keskiarvojen vertailu.....	33

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSKOhteET	34
LÄHTEET	36
LIITTEET	38

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuva 1. Osaamiskartoituksen kaava.	19
Taulukko 1. Vastaajien ammattinimikkeet.	27
Taulukko 2. Vastaajien ikäjakauma.	27
Taulukko 3. Palvelu- hoiva- ja hoito-osaaminen.	28
Taulukko 4. Kodinhoidon osaaminen.	29
Taulukko 5. Laatuosaaminen.	29
Taulukko 6. Viestintä- ja ohjausosaaminen.	30
Taulukko 7. Itsensä johtamisen kehittämisen osaaminen ja toimintakyky.	30
Taulukko 8. Yksikkökohtaisen työn osaaminen.	31
Taulukko 9. Tietotekniikkaosaaminen.	31
Taulukko 10. Kielitaito.	31
Taulukko 11. Palvelu- hoiva- ja hoito-osaamisen keskiarvot.	32
Taulukko 12. Muun osaamisen keskiarvot.	33

1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen aiheena oli erään suomalaisen kaupungin kotihoidon henkilöstön osaamiskartoitus. Aihe oli ajankohtainen koska, ala on muutoksen alla. Sosiaali- ja terveysministeriön ja Kuntaliiton laatusuositus kehottaa kuntia muuttamaan palvelurakennettaan vähentämällä vanhusten laitoshoidon. Tutkimuskaupunki lakkauttaa juuri laitoshoitopaikkoja, mikä aiheuttaa palvelutarpeen kasvua kotihoidossa ja tehostetussa palveluasumisessa. Tutkimus oli ajankohtainen myös siksi, koska se on osa tutkimuskaupungin henkilöstöstrategian toimintaohjelmaa ja tutkimustuloksia voidaan hyödyntää kehityskeskusteluissa ja henkilöstön koulutusta suunniteltaessa.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää millainen on kotihoidon henkilökunnan nykyinen osaaminen heidän omasta näkökulmastaan ja millainen on heidän koulutustarpeensa. Tutkimuskysymyksiä olivat;

- Millaisena kotihoidon henkilökunta näkee oman osaamisensa?
- Millainen on kotihoidon henkilökunnan koulutustarve?

Tutkimusmenetelmäksi valittiin strukturoitu kyselytutkimus. Kysely toteutettiin paperisella kyselylomakkeella ja osaamisen arviointi tapahtui itsearviointina. Kyselylomakkeen suunnittelussa oli käytetty pohjana Suomen Psykogeriatrisen yhdistyksen Palkeet-projektin palvelutalon henkilöstölle suunnittelemaa osaamiskarttaa.

Tutkimusympäristö

Tutkimuskohde oli suomalaisen noin 15 000 asukkaan kaupungin kotihoidon yksikkö. Yksikössä työskentelee noin 30 henkilöä ja he ovat koulutukseltaan apuhoitajia, perushoitajia, lähihoitajia, terveydenhoitajia tai sairaanhoitajia.

Sosiaalihuoltolain (L 17.9.1982/710, 3 luku, 20 §) mukaan kotipalveluilla tarkoitetaan asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen elämään kuuluvien tehtävien suorittamista tai niissä avustamista

Kotipalveluja annetaan sosiaalihuoltolain mukaan (L 17.9.1982/710, 3 luku, 21 §) alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, rasittuneisuuden, sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella niille, jotka tarvitsevat apua suoriutuakseen 20 §:ssä tarkoitetuista tehtävistä.

Kotipalvelua täydennetään myös tukipalveluilla, kertoo Sosiaali- ja terveysministeriö (Tukipalvelut kotipalvelulle 2011). Tukipalvelut ovat usein ensimmäisiä palveluita, joita asiakas tarvitsee itsenäisen asumisen tueksi. Tukipalveluja ovat esimerkiksi; ateria-, siivous-, kuljetus-, turva-, kauppa- ja asiointipalvelut.

Sosiaali- ja terveysministeriön (Kotihoito tukee kotona selviytymistä 2014) mukaan kotisairaanhoidon on asiakkaan kotona suoritettavaa lääkärin määräämää sairaanhoidollista toimintaa. Kotisairaanhoidollisia toimia ovat esimerkiksi näytteiden otto sekä lääkityksen ja asiakkaan voinnin seuraaminen.

Kotona selviytymistä tuetaan Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan (Kotihoito tukee kotona selviytymistä 2014) kotipalveluilla, kotisairaanhoidon palveluilla ja tukipalveluilla. Kunta voi yhdistää sosiaalihuoltolakiin perustuvan kotipalvelun yhdessä terveydenhuoltolakiin perustuvan kotisairaanhoidon kanssa kotihoidoksi.

2 KOTIHOIDON OSAAMINEN JA SEN KARTOITUS

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen käsitteitä, joita ovat; osaaminen, kotihoidon osaaminen, ammattitaito, osaamisen kehittäminen, osaamiskartoitus, osaamisen arviointi ja itsearviointi.

2.1 Osaaminen

Osaamisen voisi sanoa olevan kuin laatu: sen tunnistaa kohdatessaan, mutta se pakenee määrittelyä. Osaaminen on onnistumisen mahdollistaja ja organisaation kannalta osaaminen on kykyä toteuttaa strategia. (Osaatko johtaa osaamista. ViaGroup.)

Hätönen (2011, 7–9) sanoo osaamisen syntyvän oppimisen tuloksena ja mitä monipuolisemmat ihmisen oppimistaidon ovat, sitä paremmat mahdollisuudet hänellä on osaamisen hankkimiseen. Hän mukaansa osaamisessa myös yhdistyvät tietojen ja taitojen luova ja monipuolinen käyttäminen, ajattelun taidot, kyky työskennellä ryhmässä, oppimistaidot, kyky joustaa ja mukautua muutoksiin sekä kyky arvioida ja kehittää omaa osaamista ja toimintaa. Hätönen korostaa osaamisen tärkeyttä tehtävästä suoriutumiseen yksittäisen henkilön näkökulmasta. Vaadittava osaaminen hankitaan koulutuksen ja työkokemuksen avulla. Kun osaaminen ymmärretään henkilön tietojen ja taitojen soveltamiseksi työssä, hän liittyy siihen läheisesti myös yksilön työmotivaation ja työkyvyn.

Myös Helakorpi (2005, 56–58) on sitä mieltä, että monet asiat ovat yhteydessä osaamiseen ja ammattitaitoon. Ammatillinen osaaminen muodostuu hänen mielestään toisaalta ammatissa tarvittavista tiedoista ja taidoista, mutta myös henkilön persoonallisuuden eri puolista, joita perimä ja sosiaalinen toimintaympäristö muokkaavat elämän aikana. Lisäksi osaamisen ja ammattitaidon perustana on kyvykkyys, joka taas on seurausta peritystä lahjakkuudesta ja koulutuksen ja kokemuksen kautta opitusta. Osaaminen tarkoittaa Helvakorven mukaan ihmisen käyttäytymiseen liittyviä valmiuksia ja kykyjä. Tällöin osaaminen on siis taitojen soveltamista sosiaalisessa kontekstissa, kuten työorganisaatiossa.

Jalava ym. (1999, 12) muistuttavat, että osaaminen voi myös kadota. Heidän mielestään ympärintön raju tai äkillinen muutos voi viedä jo saavutetun asiantuntijuuden mukanaan. Esimerkiksi tietotekniikassa tapahtuvat nopeat ovat aiheuttaneet osaamisen katoamista sellaisissa ympäristöissä, joissa yksilön tai yrityksen tieto ei ole uusiutunut riittävän nopeasti.

Jalavan ym. (1999, 12) mielestä joillain aloilla osaaminen on huipussaan nuoruudessa tai varhaisessa aikuisiässä (esimerkiksi useimmissa urheilulajeissa) kun taas joillain toisilla aloilla (esimerkiksi taide-, kulttuuri- ja tiedealoilla) se saavutetaan vasta iän, tietomäärän ja vuosikymmenien harjoittelun myötä. Ikääntyminen alkaa vääjäämättä huonontaa suorituksen tasoa. Tietyt taidot, jotka edellyttävät monia peräkkäisiä ja nopeita suoritussarjoja katoavat heidän mielestään nopeammin, kuin osaaminen, joka edellyttää laajaa ja järjestäytyneitä tietomääriä.

Otala (2008, 51) pitää tärkeänä osaamisen ulottuvuutena yhteyksiä ja verkostoja. Hänen mukaansa asiantuntijuuskin on nykyään enemmän tiimityötä ja verkostoitumista toisten asiantuntijoiden ja asiakkaidenkin kanssa.

2.1.1 Yksilön osaaminen

Otalan (2008, 50) mukaan yksilön osaaminen muodostuu tiedoista, taidoista, kokemuksesta, verkostoista ja kontakteista, asenteista ja henkilökohtaisista ominaisuuksista. Tiedot ja taidot on hankittu yleensä koulutuksen, opiskelun ja tekemisen kautta. Yksilön henkilökohtaisen ominaisuudet, kuten persoonallisuus ja asenteet vaikuttavat siihen, miten koulutus ja osaaminen painottuvat ja ilmenevät eri henkilöillä.

Myös tietotekniikkalaitteet ovat Otala (2008, 51–52) mielestä oleellinen osa nyky päivän osaamista, ne moninkertaistivat ihmisen osaamisen tuomalla lähes rajattomasti tietoa jokaisen ulottuville. Kokemuksen myötä henkilölle kertyy hänen mukaansa myös sellaista osaamista, jota on vaikea pukea sanoiksi, eli niin sanottua hiljainista osaamista. Hiljainen tieto on henkilökohtaista tietoa, joka on tiukasti sidoksissa toimintaan ja tiettyyn tilanteeseen.

Niitamo (2003, 151) jakaa yksilön osaamisen kahteen luokkaan, tekniseen osaamiseen ja henkilökohtaiseen osaamiseen. Tekninen osaamisen vaihtelualue on hänestä suuri ja sitä voidaan määritellä paljon, muun muassa Excel-taulukoiden laadinta tai sopimusjuridiikka voisivat olla esimerkkejä yksilön teknisestä osaamisesta. Henkilökohtainen osaaminen puolestaan ei välttämättä liity organisaatioon. Henkilökohtainen osaaminen on yksilön omaa osaamista ja se voi liittyä esimerkiksi henkilön vuorovaikutustaitoihin tai ongelmanratkaisukykyyn.

Viitalan (2005, 126) mukaan yksilön osaamisen tärkeä perusta on tieto, vaikka pelkästään se ei vielä tuokaan taitavaa työsuoritusta. Tieto muuttuu näkyväksi toiminnaksi vain, jos sen haltija osaa soveltaa tietoa ja jos hän on motivoitunut sen mukaiseen toimintaan. Myös tiedon laadulla on paljon merkitystä sille, millaisen pohjan se tarjoaa ammattitaidon kehittymiselle. Ammattitaitona näkyvä osaaminen taas koostuu tiedoista, taidoista ja henkilön asenteesta.

2.1.2 Yhteisön osaaminen ja oppiva organisaatio

Otalan (2008, 53) mukaan yksilöiden osaaminen muuttuu yhteisön tai organisaation osaamiseksi, kun ihmiset jakavat, yhdistävät ja kehittävät osaamistaan yhdessä ja kun osaaminen muunnetaan yhteiseksi toiminnaksi. Yhteisön osaaminen on hänen mielestään organisaation yhteinen näkemys tai käsitys sen toiminnan kannalta tärkeästä asiasta sekä yhteisesti omaksuttu toimintatapa. Myös yhteisöllä voi olla hiljaista tietoa. Näitä ovat hänen mukaansa esimerkiksi kirjoittamattomat säännöt sekä piiloasenteet ja -arvot.

Viitalan (2005) mielestä kaikki yrityksen toiminnan edellyttämä osaaminen koostuu viime kädessä aina ihmisten osaamisesta, voidaan ryhmätason oppimista perustellusti pitää kehityksen avaimena. Hän korostaa, että vain harvoin mikään yrityksessä muuttuu yhden ihmisen henkilökohtaisen oppimisen tuloksena. Heijastusvaikutukset riippuvat siitä, kuinka moni oppii tarvittavat taidot kehityksen aikaansaamiseksi.

Yhteisön osaamista voidaan käsitellä myös oppivan organisaation kautta. Rastogin (1998, 14–16) mukaan organisaation oppimisen kulmakiviä ovat ongelman

ratkaisu, sisäisen tiedon yhdistäminen, teknologian kehitys, innovaatio ja kokeilu sekä ulkoisen tiedon valvonta. Kaikki nämä osa-alueet ovat hänestä elintärkeitä toimivan oppivan organisaation kannalta. Hänen mukaansa kehitys vaatii aina oppimista, ilman oppimista organisaatiossa toimitaan helposti vanhoilla ja vanhentuneilla työtavoilla. Pelkkä yksilöiden kehitys ei riitä, vaan kaikkien on tehtävä yhteistyötä, jotta oppimisesta saataisiin paras mahdollinen hyöty.

Kauhanen (2012, 157) määrittelee oppivan organisaation organisaatioksi;

- joka käyttää yksilöiden ja ryhmien oppimiskykyä yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen
- jossa organisaation jäsenet kyseenalaistavat jatkuvasti toimintaansa ja havaitsevat virheitä, jotka pyritään korjaamaan
- joka kannustaa kokeilemaan, rohkaisee sisäistä kilpailua sekä lisää ja välittää tietoa

Myös Moilanen (2001, 70) sanoo oppivan organisaation tehtävän olevan luoda hyvät edellytykset oppimiselle ja täten lisätä oppimista ja sen positiivisia vaikutuksia. Hänen mukaansa kaikki oppiminen on lähtöisin muutoksesta ja ilman sitä, ei oppivaa organisaatiota synny. Oppimiselle voi löytyä myös esteitä, joille on löydettävä ratkaisut. Oppimisen tavoitteet on hänen mukaansa myös mietittävä ja tuotava koko organisaation tietoisuuteen, jotta oppiminen saadaan organisaation tavoitteita myötäileviksi.

Moilanen (2001, 13–15) kertoo, että oppivaa organisaatiota on tutkittu paljon ja sen synnylle on useita eri syitä. Kaiken perustana hän näkee organisaatioiden sisäisen jatkuvan muutoksen tarpeen ja tehokkuuden kasvattamisen. Eri organisaatiot valitsevat toimintamallikseen oppivan organisaation omilla perusteillaan, joten hänestä ei ole mahdollista listata kaiken kattavia perusteita tälle organisaatiomallille.

Otalan (2008, 79) mielestä oppivan organisaation periaatteisiin kuuluu myös asiakkaan ja sen toiminnan hyvä tuntemus. Tämä edesauttaa ennakoimaan asiakkaan tulevia tarpeita ja toiveita. Otalan mukaan olisi pyrittävä siihen, että yhdessä asiakkaan kanssa luodaan yhteistä tulevaisuutta. Hän myös vertaa oppivaa orga-

nisaatiota laatutyöhön. Kumpaakaan ei mitata tarkasti, mutta tiedetään, että organisaation laadukkaalla toiminnalla saavutetaan hyviä liiketoimintatuloksia. Otalan mielestä yritykset, joita johdetaan oppivan organisaation periaattein, säilyttävät parhaiten kilpailukykynsä, uudistuvat ja pysyvät innovatiivisina.

Yhteistä näille kaikille määritelmille on se, että ne korostavat oppimisen yhteyttä muutokseen, muuttumiseen ja innovaatioon. Ne kannustavat organisaatioita osallistumaan sekä muuttamaan toiminta- ja työskentelytapoja.

2.1.3 Kotihoidon osaaminen

Suomen Psykogeriatrisen yhdistyksen palvelutalon osaamiskartta on suunniteltu sosiaali- ja terveysalalle osaamiskartoituksien tekoon. Siinä määritellään palvelutalon työssä tarvittaviksi osaamisalueiksi seuraavat; Palvelu-, hoiva- ja hoito-osaaminen, kodinhoidon osaaminen, laatuosaaminen, itsensä johtamisen kehittämisen osaaminen ja toimintakyky, viestintä- ja ohjausosaaminen sekä yksikkökohtaisen työn osaaminen. (Kiviharju-Rissanen & Kontio 2006, 6–7.)

Ikonen (2013, 173–177) kertoo hoitajan työn kotihoidossa olevan laaja-alaista ja kokonaisvaltaista hoito- ja huolenpitotyötä, mikä edellyttää monenlaista osaamista. Itsensä ja kotihoitotyön kehittämisen taito, vuorovaikutus- ja viestintätaidot sekä ammattieettiset taidot ovat hänen mukaansa hoitajan ydinosuamista. Tärkeää on myös hallita kotihoitotyön perustana olevat tiedot, työprosessit, työtehtävät sekä työturvallisuus. Hänen mukaansa sosiaali- ja terveydenhoitoalalla vastuullisissa ja viitivissa tehtävissä työskentely edellyttää jatkuvaa opiskelua ja itsensä kehittämistä. Ammattitaidon kehittäminen merkitsee tänä päivänä Ikosen mielestä oman alan seuraamista, omien tietojen ja taitojen punnitsemista sekä aktiivista työtöitä. Ikosen mukaan kotihoidon työntekijän tulee;

- pitää huolta omasta työhyvinvoinnistaan
- omata hyvät vuorovaikutus- ja kuuntelutaidot
- tuntee sosiaali- ja terveyspalvelut ja osata ohjata asiakkaita niiden käytössä
- osata toimia yhteistyössä erilaisten toimijoiden kanssa

- ymmärtää asiakas kehittyvänä, oppivana sekä kulttuurisena ihmisenä
- hahmottaa kokonaisuudet ja hallita pidemmätkin prosessit
- osata seurata asiakkaan terveydentilaa ja sairauden oireita

2.2 Ammattitaito

Helakorven (2005, 61) mukaan ammattitaito voidaan ymmärtää pysyväksi tekemisvalmiudeksi, joka edellyttää harjaantumista ja tietoja. Ammattitaito voidaan katsoa koostuvan monista osataidoista, mikä hänen mielestään merkitsee sitä, että ammattitaito voidaan osittaa pienempiin kokonaisuuksiin.

Viitalan (2005, 113) mielestä ammattitaito-sanana käyttöönotto nostaisi hyödyllisellä tavalla arvoonsa ”vanhan kunnan ammattitaidon”, jolla on viitattu pitkälle edistyneen osaajan varmaan ja taitavaan työskentelyyn. Kun sanotaan jonkun olevan ammattilainen tai ammattimies, sillä hänen mukaansa suljetaan pois pinnallinen osaaminen.

Hätösen (2011, 9) mukaan osaamista ja ammattitaitoa voidaan kuvata monin eri tavoin. Ammattitaito ymmärretään hänen mukaansa kyvyksi yhdistää ammattiin liittyviä tietoja ja taitoja tarkoituksenmukaiseksi kokonaisuudeksi. Kyseessä on prosessi, johon vaikuttavat toimintaympäristö, työtehtävät, vaatimukset, henkilön persoonallinen kehitys ja emotionaaliset tuntemukset.

Helakorpi (2005, 61) esittää ammattitaidon olevan pysyvää tekemisvalmiutta, joka edellyttää harjaantumisen lisäksi tietoa. Hänen mukaansa nykyisin työtehtävät saattavat olla niin vaativia, ettei yksi ihminen kykene täyttämään niitä. Useamman henkilön tiimi erilaisilla taidoillaan pystyy kuitenkin täyttämään monipuolisenkin työn osaamisvaatimukset. Osaaminen voidaan hänen mielestään siis ymmärtää myös yhteisötason käsitteeksi.

2.3 Osaamisen kehittäminen

Ojasalo ym. (2009, 13) ovat sitä mieltä, että yrityksissä ja muissa organisaatioissa tehtävän kehittämistyön merkitys on kasvanut nopeasti. Ympäröivä maailma muuttuu yhä nopeammin ja yritysten täytyy pysyä nopeassa kehityksessä mukana. Menestykseen ei heidän mielestään riitä enää se, että organisaatio sopeutuu tapahtuviin muutoksiin. Parhaiten menestyvät ne, jotka ovat pystyneet itse viemään kehitystä eteenpäin eli toimimaan kehityksen moottoreina. Yrityksen täytyy myös kyetä arvioimaan tulevaisuuden kehitysnäkymiä, varautumaan niihin ja toteuttamaan pitkäaikaisia tavoitteitansa erilaisissa tulevaisuuden tilanteissa.

Kauhasen (2012, 143) mukaan pysyvää on jatkuva muutos, mikä vaatii yksilöiltä ja organisaatioilta jatkuvaa sopeutumista ja uusiutumista. Osaaminen vanhenee nopeasti ja hänen mukaansa ainoita keinoja säilyttää työmarkkinakelpoisuus ovat kyky oppia nopeasti uutta ja valmius omaksua nopeasti uusien työtehtävien vaatimia taitoja. Myös organisaatioiden on on jatkuvasti uusiuduttava. Osaamisen kehittäminen on entistä useamman organisaation strategian osana.

Osaamisen kehittäminen on Sauerin (2010) mukaan yleensä yrityksen strateginen valinta - valinta voi myös olla se, ettei osaamista kehitetä lainkaan. Strategiasta ilmenee, millaista osaamista yrityksessä noin parin vuoden aikajänteellä tullaan tarvitsemaan. Kehittämiskohteita voidaan Sauerin mukaan valita kerralla vain muutama ja on myös selvitettävä ketä kehitetään ja millä tavalla. Kehittäminen on aina iso investointi yritykselle, joten se on tehtävä tehokkaasti ja yksilöiden kannalta mahdollisimman mielekkäästi. Ei siis riitä, että yritys tiedostaa kehittämisen tarpeet, vaan myös henkilöstön on oltava innokas ja halukas kehittämään itseään ja oppimaan uutta.

Henkilöstön kehittämisellä pyritään Ruohotien (1998, 103–104) mukaan lisäämään henkilöstön toimintavalmiutta ja suoritustasoa. Koulutuksen lisäksi kyseiseen tarkoitukseen voidaan hänen mukaansa käyttää esimerkiksi työnopastusta, perehdyttämistä, työnkiertoa, ryhmätyöskentelyä ja työssä oppimista. Kehittyminen tulee hänen mielestään ymmärtää jatkuvana tapahtumana ja koulutukseen turvautuminen on vain yksi tapa kehittää henkilöstöä. Koulutuksella voidaan hänen mukaansa saavuttaa erinomaisia tuloksia, mutta monet organisaatiot käyttävät sitä

tehottomasti: vastataan vain tämän hetken akuutteihin tarpeisiin ja laiminlyödään mahdollisuudet huomispäivän menestykseen. Työelämän ongelmia ei tulisi näin ollen ratkaista ainoastaan yhdellä toimenpiteellä, vaan hänen mielestään muutoksen aikaansaaminen edellyttää aina erilaisista toimenpiteistä ja strategioista koostuvan kehittämisohjelman.

Otalan (2008, 278–279) mielestä pelkkä osaamisen kehittäminen ei riitä, vaan yrityksen on luotava olosuhteet, joissa yksilöiden osaaminen muuttuu osaksi koko organisaation osaamista. Hänen mielestään yrityskulttuurista tulisi kehittää oppimiskulttuuri. Oppimiskulttuurin tyypillisiä piirteitä ovat;

- avoin ilmapiiri ja luottamus
- innostaminen ja energisointi
- kannustaminen uteliaisuuteen ja uusien tietojen ja ratkaisujen hakemiseen
- rakentavan kritiikin antaminen
- hiljaisen tiedon siirtämisessä tukeminen
- jokaisen näkemyksien arvostaminen
- virheet nähdään oppimismahdollisuutena
- innostetaan kysymään ja kyseenalaistamaan
- korostetaan yhteisöllisyyttä

Otala (2008, 286) pitää oppimiskulttuurin tärkeänä osana myös omaehtoista opiskelua ja sen tukemista. Hänen mielestään yrityksellä on hyvä olla valmiiksi mietitty politiikka siitä, miten se suhtautuu henkilöstön omaehtoiseen opiskeluun. Tulevaisuudessa yrityksen opiskelumyönteisyys tulee Otalan mielestä olemaan tärkeä keino kilpailtaessa työvoimasta. Jokainen osaaja myös haluaa säilyttää osaamisensa, joten valitessa työpaikkaa, yrityksen opiskelumyönteisyys saattaa nousta yhdeksi valintakriteeriksi.

Hätösen (2011, 6) mukaan osaamisen kehittämisen tulisi olla tiiviissä yhteydessä organisaation strategiaan. Tällöin henkilöstön osaamisen kehittämisen tarkoituk-

sena on varmistaa, että henkilöstöllä on sellaista osaamista, joka mahdollistaa strategian toteutumisen. Strategiasta osaamista voidaan kuitenkin kehittää vasta silloin, kun perustana on riittävän selkeä kuva organisaation tavoitteista ja tulevista suunnista.

Jalavan ym. (1999, 62) mukaan arviointi on yksi osaamisen kehittämisen peruskivistä. Sen avulla tuotetaan tietoa, joka ohjaa kehittämistavoitteiden asettamisessa. Suunniteltaessa etenemistä, tarvitaan tiedot siitä missä ollaan ja mihin ollaan menossa. Arviointi tuottaa tietoa nykytilasta ja työyhteisön visio siitä, mihin ollaan menossa. Näiden avulla hahmotellaan kehittämistehtäviä.

2.4 Osaamiskartoitus

Osaamisen kehittämisessä tarkastellaan aluksi organisaation visiota, strategiaa ja toiminnan tavoitteita. Niiden pohjalta voidaan määritellä organisaatiossa tarvittava osaaminen. Seuraavaksi laaditaan osaamiskartta, johon sisältyy tarvittavat osaamisalueet ja osaamisen arvioinnin kriteerit. (Hätönen 2011, 16.)

Hätönen (2011, 16) mukaan seuraava vaihe on muodostaa tavoiteprofiileja osaamisen arviointia varten. Hän esittää, että arviointi voidaan toteuttaa itsearviointina, esimiehen tekemänä arviointina tai 360 asteen arviointina, jossa arviointeja saadaan esimerkiksi alaisilta tai asiakkailta. Arviointien pohjalta tehdään kehittämissuunnitelmia.

Kirjavaisen ja Laakso-Mannisen (2001, 117) mukaan osaamiskartoitus on tapah-
tumasarja, jossa selvitetään tietyn henkilön tai yksikön osaamisen nykytila ja ver-
rataan sitä asetettuun tavoitetasoon. Jos henkilön nykyinen ja tavoiteosaamistaso
ovat samalla tasolla, tilanne on heidän mielestään hyvä. Jos taas osaamistaso jää
alle tavoitteen, ollaan löydetty osaamisen kehitysalue. Osaamiskartoitus voi myös
paljastaa ne yksilön osaamisresurssit, jotka hänen nykyisessä tehtävässään jäävät
käyttämättä.

Kuikan (2012, 21) mielestä osaamisen mittaaminen antaa parhaimmillaan
työntekijälle realistisen kuvan siitä, missä hän on hyvä ja missä olisi hyvä vielä
kehittyä. Kartoitukset voivat hänen mielestään herättää motivaation oman työn

kehittämiseen, oman työn ja työyhteisön kehittämishankkeen tekemiseen, sekä vahvistaa ammatillista itsetuntoa ja työn hallinnan tunnetta. Kuitenkin jo yksittäisen tehtävän kohdalla koettu osaamattomuus voi pitkään jatkuessaan aiheuttaa kokemuksen koko työn osaamattomuudesta ja työ kokonaisuudessaan voidaan kokea negatiivisena. Myös koulutukseen hakeutuminen osaamiskartoituksen avulla perustuu hänen mielestään silloin enemmän perusteltuihin tarpeisiin, kuin pelkkiin toiveisiin.

Osaamisen kartoituksen tuloksena syntyy niin sanottu osaamiskartta. Siihen merkitään kaikki organisaatiossa jo oleva osaaminen sekä mahdollinen tulevaisuudessa tarvittava osaaminen. Osaamiskartan avulla osaamista pystytään käsittelemään organisaatiossa yhdessä johdon ja työntekijöiden kanssa. (Osaamiskartoitus. Terveystieteiden tutkimuskeskus.)

Kauhasen (2012, 148) mukaan organisaation näkökulmasta osaamisen kartoittamiselle on useita eri syitä ja käyttötarkoituksia. Osaamisen kartoitusta voidaan tarvita muun muassa;

- henkilöstön kehittämiseksi
- rekrytoinnin suunnittelemiseksi
- työkierron suunnittelemiseksi
- kasvupolkujen suunnittelemiseksi
- vuosilomien tai sijaisuuksien suunnittelemiseksi
- työkuormituksen jakamiseksi
- palkitsemisen perustaksi

Kauhasen (2012, 148) sanoo osaamiskartoituksen olevan yksilön näkökulmasta katsottuna hyödyllisiä, koska ne selkeyttävät omaa ja tiimin työnkuvaa sekä osaamista.

Hätönen (2011, 17) kuvaa osaamiskartoituksen prosessin etenevän kuvan 1. kaavion mukaisesti.



Kuva 1. Osaamiskartoituksen kaava.

2.5 Osaamisen arviointi

Hätönen (2011, 32) kuvaa osaamiskarttaa osaamisen arvioinnin ja kehittämisen välineeksi. Arvioinnilla tarkoitetaan yleensä tarkasteltavan kohteen tai toiminnan tuottaman hyödyn ja arvon määrittelemistä. Arvioinnissa tuloksia verrataan asetettuihin tavoitteisiin, osaamisprofiileihin.

Kauhasen (2006, 144) mukaan osaamiskartoituksen tulisi käsittää työn kannalta oleellisimpien työtehtävien ja osaamisalueiden listauksen sekä arviointikriteerit eri osaamistasoille.

Johto ja työntekijät voivat yhdessä pohtia työssä tarvittavat ydin- ja avainprosessit tai osaamisalueet ja kirjata kuhunkin osaamisalueeseen sisältyvät taidot. Jokaisen työntekijän tulee arvoida oma osaamisensa taito- sekä tehtäväkohtaisesti. Tehtävien ja tietojen hallintaa voidaan kuvata esimerkiksi numeroiden tai eri värien avulla. (Osaamiskartoitus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.)

Jalavan ym. (1999, 63) mukaan osaamisen arvioinnissa jäsenyyksellä voidaan osoittaa arvioitavat alueet. Arvioinnissa käytetään myös asteikkoa, jonka avulla arviointia pyritään tuomaan konkreettisemmalle tasolle.

Jalavan ym. (1999, 63) esittämä esimerkkiasteikko on skaala 1–5, jossa osaamisen tasot kuvataan seuraavasti:

0 = ei tunnista alueen olemassaoloa

1 = harjoittelee, eri selviydy työtehtävistä

2 = selviytyy rutiinimaisista, usein eteen tulevista tehtävistä. Joutuu poikkeusti-lanteissa pyytämään apua.

3 = selviytyy sekä rutiineista sekä poikkeustilanteista

4 = edellisen lisäksi kelpaa malliksi, kykenee ja haluaa opettaa muita kehittämään omaa ja työyhteisön työtä

5 = yleisesti tunnustettu asiantuntija

Jalava ym. (1999, 64) toteavat tämän skaalan kuitenkin harvoin olevan suoraan käyttökelpoinen, mutta sitä voidaan käyttää apuna laadittaessa sanallisia kuvauksia osaamisen tasoista.

2.6 Itsearviointi

Viitalan (2005, 152) mielestä aikuinen on tehokas oppija silloin, kun hän itse omistaa oppimis- ja arviointiprosessinsa. Tämä tarkoitetaan sitä, että ensisijaisesti henkilö itse arvioi omaa oppimistaan, osaamistaan ja niiden tuloksena syntyviä suorituksia.

Hätösen (2011, 32) kuvaus itsearviointiin on melko samanlainen. Hänen mukaansa itsearviointiin henkilö arvioi omaa oppimistaan ja osaamistaan ottaen kantaa oppimiseensa, suorituksiinsa sekä toimintaansa, joka on johtanut saavutettuihin tuloksiin. Itsearviointi vaatii Hätösen mielestä kriittistä ajattelua, odotusten tunnistamista ja kykyä arvioida sitä, miten osaamiselle määritellyt kriteerit vastaavat omaa toimintaa. Arviointiin vaikuttavat myös henkilön omat uskomukset omista voimavaroistaan ja osaamisestaan. Itsearviointi voi vahvistaa henkilön ymmärrystä työyhteisön toiminnasta ja oman työn ja osaamisen linkittymisestä kokonaisuuteen.

Hätönen (2011, 33) pitää itsearviointia hyvänä oppimistilanteena. Siinä henkilö käy läpi osaamiskarttaa ja vertaa osaamistaan esitettyihin kuvauksiin, samalla hän alkaa tietoisesti tarkastelemaan omaa työtään ja työyhteisöään ja niissä tarvittavaa osaamista.

Hätönen (2011, 33) korostaa, että henkilön oma arvio osaamisesta on vain yksi käsitys ja sitä voidaan täydentää muiden antamalla arvioinneilla. Kenenkään antama arvio ei ole yksistään oikea, vaan hyvä lopputulos saadaan eri tahojen arviointien yhdistelmästä.

Jalavan ym. (1999, 65) mielestä itsearviointi on käyttökelpoinen ja varsin oikeaa tietoa tuottava väline silloin, kun on kyse osaamisen kehittämiseen liittyvästä arviointiin.

3 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TOTEUTUS

Kotihoidon osaamiskartoitukseen parhaiten sopivaksi tavaksi valittiin kvantitatiivinen eli määrällisen tutkimus. Ojasalo ym. (2009, 108) esittävät kyselytutkimuksen eduksi sen, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto, jossa suurelta määrältä ihmisiä voidaan kysyä monia asioita. Hirsjärven ym. (2001, 180) mukaan standardoiduilla kysymyksillä saadaan asia kysyttyä kaikilta vastaajilta samalla tavalla.

Teirilän ja Jyväskylän (2001, 14) mukaan kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineisto tai ainakin tulokset pyritään esittämään numeerisessa muodossa, jolloin voidaan tutkia esim. määrällisiä muutoksia ja merkitseviä eroavaisuuksia. Kvantitatiivisen tutkimuksen perusominaisuuksia heidän mielestään ovat muun muassa se, että aineisto edustaa tilastollisesti perusjoukkoa, aineisto on tarkkaan rajattu ja tutkimus on yksiselitteisesti toistettavissa (ei sattumanvarainen) eli sen reabilliteetti on suuri.

Heikkilä (2014, 15) kertoo kvantitatiivisessa tutkimuksessa ainoiston keruun tapahtuvan yleensä standardoidulla tutkimuslomakkeella, jossa on valmiit vastausvaihtoehdot. Siinä asioita kuvataan numeroilla ja tuloksia voidaan havainnollistaa tauluden tai kuvioden avulla. Hänen mukaansa kvantitatiivisella tutkimuksella pystytään kartoittamaan olemassa oleva tilanne, mutta ei pystytä selvittämään riittävästi asioiden syitä.

Ojasalo ym. (2009, 108) esittävät kyselyn tehokkaaksi menetelmäksi, joka tuottaa tyypillisesti paljon numeroihin perustuvia tuloksi, joita voidaan käsitellä tilastollisesti. He katsovat tilastolliseen tutkimukseen ja tiedon käsittelyyn olevan valmiiksi kehitetyt tilastolliset analyysitavat, ohjelmistot ja raportointitavat.

Hirsjärvi ym. (2001, 182) pitävät kyselytutkimuksen heikkouksina sitä, ettei tutkija voi varmistua siitä, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen ja ovatko he pyrkineet vastaamaan huolellisesti ja rehellisesti. Ei ole myöskään selvää, ovatko annetut vastausvaihtoehdot olleet vastaajien näkökulmasta onnistuneita.

Ojasalo ym. (2009, 109) kertovat kyselytutkimuksen perusvaatimukseksi sen, että aiempaa tietoa tutkittavasta aiheesta on oltava riittävästi. He katsovat kyselylomakkeen suunnittelun vaikeaksi tai mahdottomaksi ilman riittävää aiempaa tietoa.

Toinen mahdollinen vaihtoehto tutkimustavaksi olisi ollut strukturoitu haastattelu. Ojasalo ym. (2009, 95–96) esittävät lomakehaastattelun olevan sopiva valinta, kun halutaan kerätä faktatietoa ja kysyä samat kysymykset suurelta joukolta.

Koska tutkimuksella haluttiin kartoittaa koko kotihoidon henkilöstön osaaminen, kartoitusta ei toteutettu haastatteluina. Haastattelut olisivat vieneet paljon aikaa kotihoidon henkilökunnalta, koska kysymyksiä olisi ollut paljon. Vaikka tutkimuskohteena oli pieni ryhmä (noin 30 henkilöä), saatiin strukturoidulla lomakkeella aineistoa tilastollista käsittelyä varten. Tutkimuksen otanta on kokonaisotanta, koska kyselyyn vastasi koko kotihoidon henkilöstö.

3.1 Lomakkeen rakentaminen

Kyselylomakkeen suunnittelun pohjana on käytetty Suomen Psykogeriatrisen yhdistyksen Palkeet-projektin palvelutalon henkilöstölle suunnittelemaa osaamiskarttaa. Osaamiskartta on kehitetty sosiaali- ja terveysalalle ja se palvelee hyvin tutkimuksen tavoitetta. Kyselylomake muokattiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, jotta se vastaisi mahdollisimman hyvin asetettuun tutkimusongelmaan.

Tutkimuksessa kartoitettavat pääosaamisalueet ovat palvelutalon osaamiskartan mukaisesti;

- palvelu-, hoiva- ja hoito-osaaminen
- kodinhoidon osaaminen
- laatuosaaminen
- viestintä - ja ohjaus-osaaminen
- itsensä johtamisen kehittämisen osaaminen ja toimintakyky
- sekä yksikkökohtaisen työn osaaminen.

Näiden osa-alueiden lisäksi lomakkeeseen lisättiin kysymykset; asiakaspalveluosaaminen, apuväline-, kodin muutostyöosaaminen, tietokone- ja ohjelmaosaaminen, teknologiaosaaminen, asiakas/potilastietojärjestelmäosaaminen sekä englannin kielen osaaminen. Nämä kysymykset lisättiin, koska niillä saadaan selville vielä lisää tietoa henkilökunnan osaamisesta näillä alueilla, jotka ovat myös tärkeitä kotihoidon työssä.

Kyselylomakkeen alkuun lisättiin muutama kysymys, joilla kartoitettiin työntekijöiden taustatietoja. Näitä olivat työntekijän nimi, ammattinimike ja ikäryhmä. Nimen jättäminen oli vapaaehtoista ja sitä kysyttiin ainoastaan sen takia, että vastauksia voitaisiin mahdollisesti käyttää myös kehityskeskusteluissa. Ammattinimike ja ikäryhmä haluttiin selvittää siksi, että osaamiskartoituksen tuloksia voitaisiin vertailla eri ammattinimikkeiden tai ikäryhmien kesken.

Suomen Psykogeriatrisen yhdistyksen Palkeet-projektin palvelutalon henkilöstölle suunnittelema osaamiskartta sisältää myös toimenpideosaamisen ja sairausosaamisen kokonaisuudet, jotka on jätetty tästä tutkimuksesta kokonaan pois, koska tämän tutkimuksen tehtävä ei ollut mitata henkilökunnan toimenpide- tai sairausosaamista, vaan tutkimuksella haluttiin saada yleiskäsitys henkilökunnan osaamisesta. Kysymyslomakkeesta jätettiin myös pois kiinteistönhoidon osaaminen ja yhteisöllisyysosaaminen, koska näiden osaamisen ei koettu olevan kysyisen kotihoidon yksikön työssä olennaisessa osassa.

Tutkimuksessa on käytetty standardoitua kysymyslomaketta (Liite 1.), jossa vastaaja määrittelee oman osaamisensa asteikolla 0–5. Kysemyslomakkeen lisäksi vastaajille jaettiin osaamistasokuvaukset (Liite 2.). Kuvauksista vastaaja pystyy katsomaan tarkemmat sanalliset kuvaukset jokaista kysymystä kohti ja vastaajan on näin helpompi määritellä oma osaamisensa. Myös tutkimukseen lisätyille kysymyksille laadittiin kuvaukset yhdessä toimeksiantajan kanssa. Tasoilla 1, 3 ja 5 on sanalliset kuvaukset ja tasoja 2 ja 4 ei ole kuvattu sanallisesti, vaan ne ovat muiden tasojen välimuotoja. Numero 0 tarkoittaa sitä, ettei osaamista ole, taso 1 on jo positiivista ja riittävää osaamista ja numero 5 on asiantuntijataso. Tällä on pyritty siihen, että tulokset olisivat luotettavampia ja vastaukset helpommin yleistettävissä, kun kaikilla vastaajilla on ollut kyselyyn vastatessa yhdenmukaiset ohjeet, eikä vastaajan omalle tulkinnalle ole jätetty niin paljon tilaa.

Sanallisia ohjeita on lyhennetty hieman alkuperäisestä, mutta kuitenkin niin, ettei oleellinen sisältö muuttunut. Tällä on pyritty siihen, ettei kyselyyn vastaamiseen kuluisi liikaa aikaa ja saataisiin hyvä vastausprosentti sekä siihen, että vastaajat lukisivat kuvaukset alusta loppuun ja antaisivat vastauksensa kuvausten perusteella, mikä taas tekee tutkimuksen tuloksista luotettavimmat.

3.2 Tutkimuksen toteutus

Osaamiskartoitus toteutettiin paperisella kyselylomakkeella, jonka luonnissa hyödynnettiin Microsoft Excel -ohjelmaa. Osaamiskartoitus toteutettiin kotihoidon koko henkilökunnalle (27 henkilöä), myös kyselyn toteutushetkellä sijaisuuksia tekevät osallistuivat tutkimukseen. Lomakkeet ja osaamistasokuvaukset jaettiin henkilökunnalle kotihoidon toimistolla keväällä 2015 ja henkilöstö sai vastata kyselyyn itsenäisesti annettua materiaalia käyttäen. Vastaajat vastasivat kyselyyn arvioiden itse omaa osaamistaan. Palautusaikaa oli kaksi viikkoa. Kysely toteutettiin paperiversiona, koska suurimmalla osalla kotihoidon henkilökunnasta ei ole sähköpostiosoitetta, jotta kysely olisi voitu toteuttaa sähköisesti.

Tutkimus päätettiin tekemään pienestä vastaajamäärästä huolimatta määrällisenä, koska tulokset halluttiin saada numeerisena tietona ja osaamisen itsearviointiin koettiin olevan hyvä tapa kartoittaa kotihoidon henkilökunnan osaamista. Määrällisen tutkimuksen käyttöä puolsi myös se, että haastattelujen tekeminen olisi vienyt henkilökunnalta liikaa aikaa. Tarvittavien vastausten määrä pyrittiin turvaamaan sillä, että kotihoidon työntekijöille kerrottiin tutkimukseen vastaamisen tärkeydestä ja kannustettiin heitä vastaamaan. Henkilökunnalle pyrittiin tuomaan myös esiin tutkimuksen mahdolliset hyödyt heidän kannaltaan, kuten esimerkiksi mahdollisuus koulutuksen järjestämiseen, jos tutkimuksen tuloksista koulutustarvetta ilmenisi.

4 TULOKSET

Tutkimuksen tulokset on analysoitu tilastollisesti Microsoft Excel -ohjelman avulla. Tuloksista on pyritty havainnoimaan millainen osaaminen kotihoidon henkilökunnalla on heidän omasta mielestään sekä löytämään mahdollisia kehittämiskohteita.

Kyselyjä jaettiin 27 kappaletta ja määräaikaan mennessä vastauksia saatiin 19 kappaletta. Vastausprosentiksi saatiin 70 prosenttia. Lomakkeen alussa kysyttiin vastaajan ammattinimikettä ja ikäryhmää, näiden vastausten hajonta oli kuitenkin niin vähäistä, ettei niistä ole käytetty ristiintaulukointia. Tällä tavoin pyrittiin siihen, että vastaajien henkilöllisyys pysyisi salattuna.

Tässä kappaleessa esitetään tutkimuksessa saatuja tuloksia. Tutkimustulokset esitetään kahdeksan osaamisalueen mukaan jaoteltuina sekä lopuksi tarkastellaan tuloksien keskiarvoja kokonaisuudessaan. Tulokset on esitetty kappale muodossa, jotta saataisiin konkreettisempi käsitys henkilökunnan osaamisesta, kuin prosentteina esittämällä. Tuloksissa on myös esitetty jokaisen osaamistason (0–5) vastauksien kappalemäärät, josta nähdään miten vastaukset ovat jakautuneet eri tasoille. Tällä tavoin saadaan tarkempi käsitys henkilökunnan osaamisesta, kuin pelkkien keskiarvojen esittämisellä.

4.1 Taustatiedot

Tutkimukseen osallistuneista eniten oli lähihoitajia (11 kpl), toiseksi eniten terveydenhoitajia (3 kpl). Perushoitajia oli kaksi kappaletta ja apuhoitajia sekä vastamatta jättäneitä oli molempia yksi kappale.

Taulukko 1. Vastaajien ammattinimikkeet.

	kpl
Kodinhoitaja	0
Lähihoitaja	11
Terveydenhoitaja	3
Sairaanhoitaja	1
Muu, mikä? (Ei vastannut)	1
Perushoitaja	2
Apuhoitaja	1
yht.	19

Tutkimukseen osallistuneiden ikäjakaumasta voidaan päätellä suurimman osan henkilökunnasta olevan 41–60 –vuotiaita, koska heitä oli 16 kappaletta ja nuorempia vain kaksi.

Taulukko 2. Vastaajien ikäjakauma.

	kpl
20 v. tai alle	0
21-30 v.	1
31-40 v.	1
41-50 v.	8
51-60 v.	8
61 v. tai yli	0
tyhjä	1
yht.	19

4.2 Palvelu- hoiva- ja hoito-osaaminen

Tulosten mukaan henkilöstön palvelu- hoiva- ja hoito-osaaminen on kokonaisuudessaan hyvää. Asiakslähtöisen työskentelyn osaamisen on kokenut 5 tasoiseksi 10,5 henkilöä. Myös perushoito-osaamisen on kokenut olevan 5 tasoa 11 henkilöä. 7,5 henkilöä on kokenut yhteistyön omaisten kanssa-osaamisen olevan tasoa 5. Hyvää keskitasoa osaaminen on yksilövastuun hoitotyön osaamisen, ravinto- ja ravitsemusosaamisen, toimintakykyä ja selviytymistä edistävän ja ylläpitävän osaamisen, terveydentilan arviointiosaamisen, ammatillisen päätöksentekosaamisen, kotisairaanhoidollisten toimenpiteiden osaamisen sekä muistamattoman asiakkaan auttamisosaamisen kohdalla. Kuolevan asiakkaan hoito-osaaminen on saanut alimman keskiarvon.

Taulukko 3. Palvelu- hoiva- ja hoito-osaaminen.

PALVELU- HOIVA- JA HOITO-OSAAMINEN	0	1	2	3	4	5	kpl yht.	ka.
Vuorovaikutusosaaminen				2	13	4	19	4,1
Asiakslähtöisen työskentelyn osaaminen			1	1	6,5	10,5	19	4,4
Hoiva- ja huolenpito-osaaminen	0	1	2	3	4	5	kpl yht.	ka.
Yksilövastuun hoitotyön osaaminen (vastuu/omahoitaja)		1		7,5	4,5	6	19	3,8
Perushoito-osaaminen			1	3	4	11	19	4,3
Ravinto- ja ravitsemusosaaminen				9	6,5	3,5	19	3,7
Toimintakykyä ja selviytymistä edistävä ja ylläpitävä osaaminen				7	8	4	19	3,8
Terveydentilan arviointiosaaminen			2	7,5	4,5	5	19	3,7
Kuntoutumista edistävän hoivatyön osaaminen			2	2	8	6	18	4,0
Ammatillinen päätöksenteko-osaaminen / Hoito- ja palvelusuunnitelman osaaminen			1	10	2,5	5,5	19	3,7
Yhteistyö omaisten kanssa -osaaminen			2	4	5,5	7,5	19	4,0
Vanhusten sairauksien hoito-osaaminen	0	1	2	3	4	5	kpl yht.	ka.
Tiedot vanhusten sairauksista			5	9	4	1	19	3,1
Lääkehuolto-osaaminen		1	2	9	5	2	19	3,3
Kotisairaanhoidollisten toimenpiteiden osaaminen		1		10	2	6	19	3,6
Muistamattoman asiakkaan auttamisosaaminen			1	7	10	1	19	3,6
Ahdistuneen asiakkaan auttamisosaaminen		0,5	3,5	11	4		19	3,0
Kuolevan asiakkaan hoito-osaaminen		3	4	5	6	1	19	2,9

4.3 Kodinhoidon osaaminen

Kodinhoidon osaamisen tuloksista päätellen osaaminen on hyvällä tasolla. Kodin puhtaudesta huolehtimisen osaamisen keskiarvo lähentelee neljää ja kukaan vas-

taajista ei ole arvioinut osaamisensa olevan tasoa 0, 1 tai 2, vaan vastaukset sijoituivat tasoille 3, 4 ja 5. Turvallisuusosaamisessa 3 henkilöä on arvioinut oman osaamisensa olevan tasoa 1 ja 4 henkilöä tasoa 2.

Taulukko 4. Kodinhoidon osaaminen.

KODINHOIDON OSAAMINEN	0	1	2	3	4	5	kpl yht.	ka.
Kodin puhtaudesta huolehtimisen osaaminen				5	12	2	19	3,8
Turvallisuusosaaminen		3	4	6,5	4,5	1	19	2,8

4.4 Laatuosaaminen

Laatuosaamisen tuloksista parhaan keskiarvon on saanut tietosuojaosaaminen. 8 vastaajista on arvioinut tietosuojaosaamisensa olevan tasoa 5. Arvo-osaaminen ja laatu- ja vaikuttavuusosaaminen ovat henkilöstöllä hyvällä tasolla. Talousosaaminen on saanut keskiarvoksi 2,4. Yksi vastaajista on arvioinut, ettei hänellä ole lainkaan talousosaamista ja kukaan ei ole arvioinut osaamisensa olevan tasoa 5.

Taulukko 5. Laatuosaaminen.

LAATUOSAAMINEN	0	1	2	3	4	5	kpl yht.	ka.
Arvo-osaaminen				11	4	4	19	3,6
Laatu- ja vaikuttavuusosaaminen			1	13	4	1	19	3,3
Talousosaaminen	1	4	4	6	4		19	2,4
Tietosuojaosaaminen				7	4	8	19	4,1

4.5 Viestintä- ja ohjausosaaminen

Henkilökunnan viestintä- ja ohjausosaaminen näyttäisi tulosten mukaan olevan hyvällä tasolla. Korkeimmat keskiarvot ovat asiakaspalveluosaamisessa sekä apuväline ja kodin muutostyöosaamisessa. Oma asiakaspalveluosaamisensa on kokenut olevan tasoa 5 kymmenen henkilöä ja apuväline ja kodinmuutostyöosaamisessa yhdeksän henkilöä. Yksi henkilö on kokenut oman osaamisensa olevan tasoa 1 kommunikaatio- ja viestintäosaamisessa sekä yhteistyö- ja tiimityöosaamisessa.

Taulukko 6. Viestintä- ja ohjausosaaminen.

VIESTINTÄ- JA OHJAUSOSAAMINEN	0	1	2	3	4	5	kpl yht.	ka.
Kommunikaatio- ja viestintäosaaminen		1	2	6,5	7,5	2	19	3,4
Yhteistyö- ja tiimityöosaaminen		1	3	7	7	1	19	3,2
Asiakaspalveluosaaminen			1	4	4	10	19	4,2
Markkinointi- (imago) osaaminen		0,25	1,25	8,25	6,25	3	19	3,6
Puhelinosaaminen			1	6	5	7	19	3,9
Opiskelijoiden ohjausosaaminen			4	5	8	2	19	3,4
Apuväline ja kodin muutostyöosaaminen			1	4	5	9	19	4,2

4.6 Itsensä johtamisen kehittämisen osaaminen ja toimintakyky

Ammattitaidon ylläpitämisen ja kehittämisen osaaminen sekä työhyvinvointiosaaminen näyttäisi tulosten mukaan olevan yleisesti hyvällä tasolla. 16 vastaajaa on arvioinut oman ammattitaidon ylläpitämisen ja kehittämisen osaamisensa olevan tasolla 3 tai 4. Vastaajista 4 henkilöä on arvioinut oman työhyvinvointiosaamisensa olevan tasolla 5 ja 2 henkilöä tasolla 4.

Taulukko 7. Itsensä johtamisen kehittämisen osaaminen ja toimintakyky.

ITSENSÄ JOHTAMISEN KEHITTÄMISEN OSAAMINEN JA TOIMINTAKYKY	0	1	2	3	4	5	kpl yht.	ka.
Ammattitaidon ylläpitämisen ja kehittämisen osaaminen			1	7,5	8,5	2	19	3,6
Työhyvinvointiosaaminen		2	2	8	3	4	19	3,3

4.7 Yksikkökohtaisen työn osaaminen

Yksikkökohtaisen työn osaamisen tuloksista voi havaita sen, että henkilöstön sosiaaliturvaosaaminen on saanut alhaisimman keskiarvon. 1 Henkilö on arvioinut, ettei hänellä ole lainkaan sosiaaliturvaosaamista ja kukaan ei ole arvioinut oman osaamisensa olevan tasoa 5. Hygieniaosaamisen keskiarvo on 3,9 ja 11 henkilöä on arvioinut hygieniaosaamisensa olevan tasolla 4. Ensiapuosaamisen keskiarvo on 2,8 ja 4 henkilöä on arvioinut ensiapuosaamisensa olevan tasolla 1.

Taulukko 8. Yksikkökohtaisen työn osaaminen.

YKSIKKÖKOHTAISEN TYÖN OSAAMINEN	0	1	2	3	4	5	kpl yht.	ka.
Sosiaaliturvaosaaminen	1	3	3	9	3		19	2,5
Hygieniaosaaminen		1		3	11	4	19	3,9
Ensiapuosaaminen		4	3	7	3	2	19	2,8

4.8 Tietotekniikkaosaaminen

Henkilöstön tietotekniikkaosaaminen on tulosten mukaan hyvällä tasolla. Asiakas/potilastietojärjestelmänosaaminen erottuu joukosta sillä, että kukaan vastaajista ei ole arvioinut osaamisensa olevan tasoa 0, 1 tai 2, vaan kaikki vastaukset ovat tasoilla 3, 4 ja 5.

Taulukko 9. Tietotekniikkaosaaminen.

TIETOTEKNIikkaOSAAMINEN	0	1	2	3	4	5	kpl yht.	ka.
Tietokone- ja ohjelmaosaaminen			5	6	4	4	19	3,4
Teknologiaosaaminen		3	1	8	4	3	19	3,2
Asiakas/potilastietojärjestelmäosaaminen				5	8	6	19	4,1

4.9 Kielitaito

Englannin kielen osaamisen keskiarvo on 2,3. Kukaan vastaajista ei ole arvioinut osaamisensa olevan tasoa 5. Yksi henkilö on arvioinut, ettei osaa lainkaan englantia.

Taulukko 10. Kielitaito.

KIELITAITO	0	1	2	3	4	5	kpl yht.	ka.
Englanti	1	3	6	7	2		19	2,3

4.10 Palvelu- hoiva ja hoito-osaamisen keskiarvojen vertailu

Palvelu- hoiva ja hoito-osaamisen korkein keskiarvo on asiakaslähtöisen työskentelyn osaamisessa. Keskiarvon 4 tai sen yli ovat saaneet myös perushoito-osaaminen, vuorovaikutusosaaminen, yhteistyö omaisten kanssa-osaaminen sekä kuntoutumista edistävän hoivatyön osaaminen. Alimman keskiarvon on saanut kuolevan asiakkaan hoito-osaaminen.

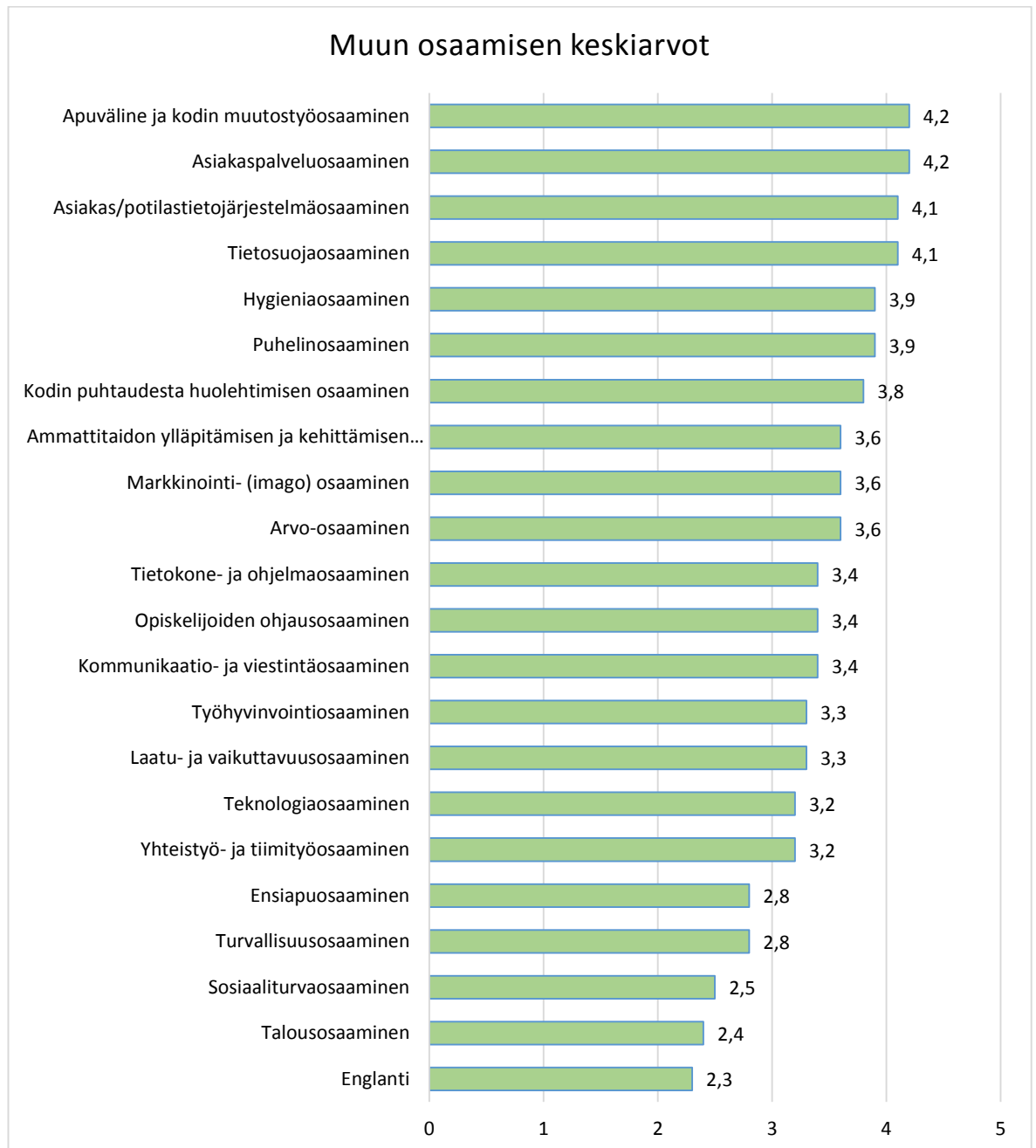
Taulukko 11. Palvelu- hoiva- ja hoito-osaamisen keskiarvot.



4.11 Muun osaamisen keskiarvojen vertailu

Korkeimmat keskiarvot muun osaamisen osalta ovat saaneet apuväline ja kodin muutostyöosaaminen sekä asiakaspalveluosaaminen. Alle 3 keskiarvon ovat jääneet ensiapuosaaminen, turvallisuusosaaminen, sosiaaliturvaosaaminen, talousosaaminen ja englannin kielen osaaminen.

Taulukko 12. Muun osaamisen keskiarvot.



5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSKOHEET

Yleisesti ottaen tutkimustulosten perusteella voidaan päätellä, että kotihoidon työntekijöiden osaaminen on heidän omasta näkökulmastaan katsottuna hyvällä tasolla. Kuten Ikonen (2013, 173–177) tutkimuksen teoriaosuudessa aiemmin kertoi, voidaan myös tutkimustuloksista todeta kotihoidon henkilöstön osaamisen olevan hyvin laaja-alaista ja monipuolista.

Tutkimuksen teoriaosuudessa Hätönen (2011, 7–9) totesi, että osaaminen hankitaan koulutuksen ja työkokemuksen kautta. Tutkimuksen tuloksista voi myös nähdä, että kotihoidon henkilökunnan osaaminen on varmasti hankittu juuri näillä tavoilla. Tutkimuksella mitattiin henkilökunnan yleistä osaamista ja tulokset olivat hyviä varmaan myös siksi, että hoito-alalla työskenteleviltä edellytetäänkin perustaitoja, koska he ovat saaneet alan koulutuksen.

Tutkimuksen tuloksia läpikäydessä on hyvä muistaa, että tutkimuksessa käytetyissä osaamistasokuvauksissa jo osaamistason 1 on määritelty olevan positiivista ja riittävää osaamista. Korkeimmat keskiarvot tutkimuksessa saivat asiakaslähtöisen työskentelyn osaaminen, perushoito-osaaminen, apuväline ja kodin muutostyöosaaminen sekä asiakaspalveluosaaminen. Alimmat keskiarvot olivat puolestaan ensiapuosaaminen, turvallisuusosaaminen, sosiaaliturvaosaaminen, talousosaaminen ja englannin kielen osaaminen.

Hätönen (2012, 32) totesi aiemmin teoriassa, että osaamiskartoituksen tuloksia tulisi verrata asetettuihin tavoitteisiin. Organisaatio ei asettanut tavoitetasoja ennen osaamiskartoituksen toteuttamista, joten jatkoa ajatellen organisaation olisi hyvä määritellä jokaiselle osaamisalueelle tavoitetaso, jolla työntekijöiden osaamisen haluttaisiin olevan. Olisi hyvä myös määritellä se, odottaako organisaatio kaikilta työntekijöiltä tätä tavoite tasoa, vai esimerkiksi tietyltä henkilömäärältä. Tällöin tutkimuksen tuloksia voitaisiin verrata asetettuihin tavoitetasoihin.

Nolla-tason vastauksia oli yhteensä koko aineistossa vain kolme kappaletta. Ne olivat talousosaamisessa, sosiaaliturvaosaamisessa sekä englanninkielen osaamisessa. Organisaatio voisi miettiä, edellyttääkö se kaikilta työntekijöiltä jokaises-

sa osaamisalueessa vähintään tasoa 1. Jos näin päätettäisiin, tarkoittaisi se sitä, että ainakin näille kolmelle osaamisalueelle tulisi järjestää koulutusta.

Ahdistuneen asiakkaan auttamisosaamisen, talousosaamisen, sosiaaliturvaosaamisen sekä englannin kielen osaamisen osa-alueilla kukaan vastaajista ei ollut arvioinut osaamistasokseen tasoa 5. Näillä edellä mainituilla osaamisalueilla ei siis ole niin sanottua asiantuntijaa. Tässä tapauksessa organisaatio voisi miettiä, halutaanko esimerkiksi, että jokaisella osaamisalueella olisi edes yksi henkilö, jonka osaamistaso olisi 5. Näin ollen tämä henkilö voisi toimia esimerkiksi muun henkilöstön omana kouluttajana.

Kuten Kuikka (2012, 21) totesi, myös tässä organisaatiossa koulutukseen hakeutuminen voisi nyt osaamiskartoituksen jälkeen perustua perusteltuihin tarpeisiin, pelkkien työntekijöiden toiveiden sijasta.

Osaamiskartoitus voitaisiin toteuttaa henkilökunnalle uudelleen esimerkiksi mahdollisten koulutuksien jälkeen, tällöin pystyttäisiin vertaamaan tämän tutkimuksen tuloksia uusiin tuloksiin.

LÄHTEET

Heikkilä, T. Tilastollinen tutkimus. 9., uudistettu painos. 2014. Helsinki: Edita.

Helakorpi, S. 2005. Työn taidot: Ajattelua, tekoja ja yhteistyötä. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu. HAMK Ammatillisen opettajakorkeakoulun julkaisuja 2/2005.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. Tutki ja kirjoita. 6. - 7. painos. 2001. Helsinki: Tammi.

Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Helsinki: Edita Prima Oy.

Ikonen, E-R. Kehittyvä kotihoito. 3., uudistettu painos. 2013. Helsinki: Edita

Jalava, U., Palonen, T., Keskinen, S. & Kontkanen, L. 1999. Osaaminen yrityksessä. Turku: Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus. Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja A:74.

Kauhanen, J. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 10. - 11. painos. 2012. Helsinki: Sanoma Pro.

Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki : WSOY.

Kirjavainen, P. & Laakso-Manninen, R. 2001. Strategisen osaamisen johtaminen. 2., muuttamaton painos. Helsinki: Edita Oyj.

Kiviharju, U. & Kontio, L. 2006. Palvelutalon osaamiskartta. [Verkojulkaisu]. Educa-Instituutti Oy. [Viitattu 30.11.2014]. Saatavana: http://www.spgy.org/linkit/Palkeet_osaamiskartta.pdf

Kotihoito tukee kotona selviytymistä. 29.7.2014. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Verkkosivu]. [Viitattu 30.11.2014]. Saatavana: http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/kotipalvelut

Kuikka, A. 2012. 24/7 työvoiman turvaaminen vanhustyössä : viikon jokaisena päivänä ja tuntina. Helsinki : Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto. Kehittyvät vanhushpalvelut julkaisuja, 1239-5463 ; 1/2012.

L 17.9.1982/710. Sosiaalihuoltolaki.

Moilanen, R. 2001. Oppivan organisaation mahdollisuudet. Helsinki: Tammi.

- Niitama, P. 2003. Henkilöarviomenetelmät työelämässä. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOY pro Oy.
- Osaamiskartoitus. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Verkkosivu]. [Viitattu 13.05.2015]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/tyon-tuki/lastensuojelussa-tarvittava-osaaminen/osaamiskartoitus>
- Osaatko johtaa osaamista. ViaGroup. [Verkkosivu]. [Viitattu 22.5.2015]. Saatavana: <http://www.viagroup.fi/2008/01/osaatko-johtaa-osaamista/>
- Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. Helsinki: WSOYpro
- Rastogi, P.N. 1998. Building a learning organization. New Delhi: A.H. Wheeler & Co. Ltd
- Ruohotie, P. Oppimalla osaamiseen ja menestykseen. 3. painos. 1998. Helsinki: Edita Ab.
- Sauer, E. 2010. Liiketoimintalähtöinen osaamisen kehittäminen. [Verkkosivu]. Psycon. [Viitattu 21.5.2015]. Saatavana: <http://www.psycon.fi/fi/views/asiantuntija/liiketoimintalähtöinen-osaamisen-kehittäminen>
- Teirilä, M. & Jyväsjärvi, E. 2001. Tutkielmantekijän työkirja. Helsinki: Finn Lectura Ab
- Tukipalvelut kotipalvelulle. 29.12.2011. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Verkkosivu]. [Viitattu 30.11.2014]. Saatavana: http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/kotipalvelut/tukipalvelut
- Viitala, R. 2005. Johda osaamista!: osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Viitala, R. 2005. Johda osaamista - osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. [Verkkosivu]. Tiimiakatemia. [Viitattu 21.5.2015]. Saatavana: <http://www.tiimiakatemia.com/fi/artikkeli/johda-osaamista-osaamisen-johtaminen-teoriasta-kaytantoon>

LIITTEET

Liite 1. Osaamisen arviointilomake

Liite 2. Osaamistasokuvaukset

LIITE 1 Osaamisen arviointilomake

	Oma arvio
Nimi:	
Ammattinimike:	
Kodinhoitaja	
Lähihoitaja	
Terveystenhoitaja	
Sairaanhoidtaja	
Muu, mikä?	
Ikä:	
20 v. tai alle	
21-30 v.	
31-40 v.	
41-50 v.	
51-60 v.	
61 v. tai yli	
1 PALVELU- HOIVA- JA HOITO-OSAAMINEN	
1.1 Vuorovaikutusosaaminen	
1.2 Asiakslähtöisen työskentelyn osaaminen	
1.3 Hoiva- ja huolenpito-osaaminen	
1.3.1 Yksilövastuun hoitotyön osaaminen (vastuu/omahoitaja)	
1.3.2 Perushoito-osaaminen	
1.3.3 Ravinto- ja ravitsemusosaaminen	
1.3.4 Toimintakykyä ja selviytymistä edistävä ja ylläpitävä osaaminen	
1.3.5 Terveystilan arviointiosaaminen	
1.3.6 Kuntoutumista edistävän hoivatyön osaaminen	
1.3.7 Ammatillinen päätöksenteko-osaaminen / Hoito- ja palvelusuunnitelman osaaminen	
1.3.8 Yhteistyö omaisten kanssa -osaaminen	
1.4 Vanhusten sairauksien hoito-osaaminen	
1.4.1 Tiedot vanhusten sairauksista	
1.4.2 Lääkehoito-osaaminen	
1.4.3 Kotisairaanhoidollisten toimenpiteiden osaaminen	
1.4.4 Muistamattoman asiakkaan auttamisosaaminen	
1.4.5 Ahdistuneen asiakkaan auttamisosaaminen	
1.4.6 Kuolevan asiakkaan hoito-osaaminen	
2 KODINHOIDON OSAAMINEN	
2.1 Kodin puhtaudesta huolehtimisen osaaminen	
2.2 Turvallisuusosaaminen	
3 LAATUOSAAMINEN	
3.1 Arvo-osaaminen	
3.2 Laatu- ja vaikuttavuusosaaminen	
3.3 Talousosaaminen	
3.4 Tietosuojasaaminen	

	Oma arvio
4 VIESTINTÄ- JA OHJAUSOSAAMINEN	
4.1 Kommunikaatio- ja viestintäosaaminen	
4.2 Yhteistyö- ja tiimityöosaaminen	
4.3 Asiakaspalveluosaaminen	
4.4 Markkinointi- (imago) osaaminen	
4.5 Puhelinosaaminen	
4.6 Opiskelijoiden ohjausosaaminen	
4.7 Apuväline ja kodin muutostyöosaaminen	
5 ITSENSÄ JOHTAMISEN KEHITTÄMISEN OSAAMINEN JA TOIMINTAKYKY	
5.1 Ammattitaidon ylläpitämisen ja kehittämisen osaaminen	
5.2 Työhyvinvointiosaaminen	
6 YKSIKKÖKOHTAISEN TYÖN OSAAMINEN	
6.1 Sosiaaliturvaosaaminen	
6.2 Hygieniaosaaminen	
6.3 Ensiapuosaaminen	
7 TIETOTEKNIikkaOSAAMINEN	
7.1 Tietokone- ja ohjelmaosaaminen	
7.2 Teknologiaosaaminen	
7.3 Asiakas/potilastietojärjestelmäosaaminen	
8 KIELITAITO	
8.1 Englanti	

LIITE 2 Osaamistasokuvaukset

1 PALVELU- HOIVA- JA HOITO-OSAAMINEN

1.1 Vuorovaikutusosaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Osaan kuunnella asiakasta sekä keskustella hänen kanssaan luontevasti ja luottamusta herättävällä tavalla. En hämmenny asiakkaan ilmaistessa erilaisia tunnepurkauksia tai kritiikkiä. Toimin avoimesti ja luontevasti yhteisöllisissä ja työryhmätilanteissa.

2 =

3 = Ymmärrän apua tarvitsevaa ihmistä ja kohtaan hänet tasavertaisena yhteistyökumppanina. Autan asiakasta häntä kunnioittaen ja hänen tarpeensa huomioiden. Osaan ilmaista omat ajatukseni ja tunteeni ymmärrettävästi ja perustellusti sekä analysoida omia menettelytapojani. Osaan antaa ja ottaa vastaan rakentavaa palautetta.

4 =

5 = Osaan arvioida miten ammatillinen vuorovaikutus ja empaattisuus toteutuvat omassa hoitotyössäni. Osaan toimia rakentavasti ja luovasti yllätyksellisissä tilanteissa esimerkiksi haastavan asiakkaan tai omaisen kanssa. Osaan kehittää vaikeissa vuorovaikutustilanteissa niihin sopivia ratkaisuja. Osaan ohjata erilaisia tiimikokouksia siten, että päätökset pohjautuvat asiakkaan toivomuksiin.

1.2 Asiakslähtöisen työskentelyn osaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Ymmärrän asiakkaan toiveiden, tapojen ja tottumusten tunnistamisen merkityksen asiakkaan turvallisuuden ja hyvän hoidon toteutumisen kannalta. Osaan kohdata asiakkaan aikuisena ihmisenä avun tarpeen syystä huolimatta.

2 =

3 = Osaan muuttaa omia toimintatapojani aina asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja tilanteen mukaan asiakkaan arvokkuutta kunnioittaen. Kykenen vastaamaan joustavasti asiakkaan muuttuviin tarpeisiin.

4 =

5 = Osaan tehdä asiakslähtöisesti ja vastuullisesti asiakkaan edun mukaisia päätöksiä yhdessä muiden hoitoon osallistuvien kanssa sekä tiedottaa niistä asianomaisille.

1.3 Hoiva- ja huolenpito-osaaminen

1.3.1 Yksilövastuuisen hoitotyön osaaminen (vastuu/omahoitaja)

0 = Ei osaamista.

1 = Tiedän mihin vastuuhoidajajärjestelmällä pyritään ja mitä vastuuhoidajan rooliin kuuluu.

2 =

3 = Osaan toimia asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa siten, että välillämme toimii tasavertainen yhteistyösuhde. Osaan koordinoida muiden antaman hoidon ja tiedän milloin tiedottaa muille hoitoon osallistuville sekä omaisille asiakkaan vointiin ja hoitoon liittyvistä asioista. Osaan arvioida, miten yhteiset hoitoperiaatteet ja arvot toteutuvat asiakkaan hoidossa.

4 =

5 = Osaan arvioida omaa rooliani ja vastuullisuuttani asiakkaan yksilöllisten tarpeiden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Osaan johtaa erilaisia yhteistyöneuvotteluja ja tiedän mistä hakea apua asiakkaan tarvitsemissa pulmatilanteissa.

1.3.2 Perushoito-osaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Tiedän vastuulla olevan vanhusasiakkaan perustarpeet, ravitsemuksen, hygienian ja sosiaalisen hyvinvoinnin osa-alueilta. Osaan suorittaa perushoitotoimenpiteet annettujen ohjeiden ja palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaan hienovaraisesti asiakkaan intimiteettiä ja yksilöllisyyttä kunnioittaen. Käytän toimenpiteissä tarvittavia hoitovälineitä ja toimin aseptisesti ja ergonomisesti oikein.

2 =

3 = Omaan monipuolista kokemusta perushoidosta ja osaan ottaa huomioon siistimisessä ja hygienianhoidossa asiakkaan sairaudesta johtuvat erityistarpeet. Työskennellessäni osaan tukea asiakkaan omatoimisuutta ja ohjata asiakasta toimimaan itse päivittäisissä toiminnoissa.

4 =

5 = Minulla on kokonaisvaltainen työote asiakkaiden auttamisessa. Osaan arvioida eri toimintojen vaikutusta hoito- ja palvelusuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Työskentelyni on eettisesti laadukasta ja se perustuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä tähtää asiakkaan elämänlaadun parantamiseen. Osaan kehittää omaa työtäni ja tuoda esiin ehdotuksia perushoidon kehittämiseksi.

1.3.3 Ravinto- ja ravitsemusosaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Osaan valmistaa tai suunnitella ruoan annettujen ohjeiden mukaan. Tiedän ja otan huomioon asiakkaan erityistarpeet kuten erityisruokavalion sekä fyysisen kunnon. Osaan tarjoilla ja kattaa ruoan esteettisesti hyvin ja ohjata asiakasta apuvälineiden käyttöön.

2 =

3 = Osaan ohjata asiakasta monipuolisen ravinnon saannissa ja hankinnassa ottaen huomioon erityistarpeet ja taloudellisuuden. Osaan ohjata asiakasta suunnittelemaan ruoka-ajat suhteessa lääkkeiden ottamiseen. Osaan huomioida asiakkaan ruokailua haittaavat tekijät kuten hampaiden ja suun kunnon sekä tehdä aloitteita korjattavissa olevien haittojen poistamiseksi.

4 =

5 = Pidän itseni ajan tasalla mm. erityisruokavalioiden ja tuotteiden suhteen. Osaan ohjata ja jakaa tietoa muille työryhmän jäsenille. Näen ravitsemushoidon kokonaisuuden asiakkaan kannalta ja osaan suhteuttaa toimintani siihen.

1.3.4 Toimintakykyä ja selviytymistä edistävä ja ylläpitävä osaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Osaan kuvata mitä työssäni tarkoittaa, kun asiakas on toimiva, tunteva ja vastuullinen yhteistyökumppani, jonka toiminta-, selviytymis- ja ongelmanratkaisukyky vaihtelevat yksilöllisesti. Työntekijä tietää millaisia toiminta- ja selviytymiskykyä mittaavia työvälineitä on käytössä.

2 =

3 = Osaan kuvata yksilöllisesti asiakkaan normaaliin vanhenemiseen liittyvät biologiset, psyykkiset ja sosiaaliset muutokset. Osaan ottaa huomioon ikääntyneen asiakkaan omat totutut tavat huolehtia terveydestään ja sairauksiensa hoidosta hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehtäessä. Tunnistan asiakkaan normaalista toimintakyvystä poikkeavat muutokset. Osaan tulkita työkyky- ja selviytymismittauksen, muisti- tai masennustestin tuloksia ja hyödyntää niitä hoito- ja palvelusuunnittelussa.

Osaan laatia yhdessä työryhmän kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman, jolla pyritään saavuttamaan asiakkaalle optimaalinen toiminta- ja selviytymiskyky ja ennaltaehkäisemään selviytymiskyvyn heikentyminen.

4 =

5 = Ymmärrän miten diagnosoidut taudit tai muistihäiriöt vaikuttavat asiakkaan selviytymiseen jokapäiväisissä toiminnoissa. Osaan havainnoida asiakkaan terveydentilassa tapahtuvia muutoksia ja kirjata ne selkeästi. Osaan itsenäisesti arvioida mistä asiakkaan terveydentilan muutos voi johtua sekä arvioida milloin on tarve tarkistaa hoito- ja palvelusuunnitelma sekä konsultoida hoitavaa lääkäriä tai ohjata asiakas jatkohoitoon. Osaan ohjata muita hoitoon osallistuvia havainnoimaan ja kirjaamaan ylös asiakkaan terveydentilassa tapahtuvia muutoksia.

1.3.5 Terveydentilan arviointiosaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Osaan erottaa, milloin asiakkaan terveydentila on hänelle tavallisesta poikkeava ja tiedän kenen puoleen kääntyä auttaakseni asiakasta. Ymmärrän mitä vanheneminen tarkoittaa ja miten se vaikuttaa asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa selviytymiseen.

2 =

3 = Havaitsen ja tunnistan asiakkaan terveydentilan muutokset ja osaan kirjata huomioni asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ammatillisesti sekä toteuttaa tarvittavat hoidolliset ratkaisut. Osaan ryhtyä tarvittaessa mahdollisiin ensiaputoimenpiteisiin.

4 =

5 = Osaan arvioida asiakkaan terveydentilassa tapahtuvia muutoksia eri tilanteissa, ja tiedän asiakkaan sairauksiin liittyvät riskitekijät. Osaan arvioida milloin hoito edellyttää sairaalatutkimuksia. Osaan opastaa muita työntekijöitä asiakkaan terveydentilan arvioinnissa. Osaan kirjata asiakkaan terveydentilassa tapahtuneet muutokset ja havaintoni asiakaslähtöisesti ja ammatillisesti lähetteeseen/hoitotyönyhteenvetoon jatkohoitoa varten.

1.3.6 Kuntoutumista edistävän hoivatyön osaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Tiedän mitä toimintakyky tarkoittaa ja tiedän miten asiakkaan selviytymistä arkipäivän toiminnoissa tuetaan. Osaan ja olen sitoutunut ohjattuna toteuttamaan asiakkaalle suunniteltua yksilöllistä kuntoutumista tukevaa hoitoa. Osaan arvioida asiakkaan kuntoutumista.

2 =

3 = Osaan laatia yhteistyössä asukkaan kanssa yksilöllisen, asiakkaan toiveita ja tarpeita toteuttavan arkipäivän toiminnoissa selviytymistä tukevan päiväohjelman ja kuntoutumissuunnitelman (esim. liikkuminen). Osaan kannustaa ja rohkaista asiakasta apuvälineiden käytössä ja arkipäivän askareissa ja toiminnoissa hänen vointinsa mukaisesti.

4 =

5 = Osaan tunnistaa asiakkaan selviytymistä, toimintakykyä ja turvallisuutta uhkaavia tekijöitä ja kirjata ne perustellusti hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Osaan valita asiakkaalle sopivia selviytymistä tukevia keinoja hoitosuunnitelman mukaan ja tehdä aloitteita uusien apuvälineiden hankkimiseksi.

1.3.7 Ammatillinen päätöksenteko-osaaminen / Hoito- ja palvelusuunnitelman osaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Osaan kirjata selkeästi asiakkaasta tekemiäni havaintoja ja toteuttaa asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Toimin työtehtävissäni vastuullisesti ja uskallan esittää havaintonsa asiakkaan voinnissa ja päivittäisissä toiminnoissa tapahtuneista muutoksista hoidosta vastaaville henkilöille ja muulle työryhmälle. Tiedän, miten hakea tarvittaessa apua tilanteissa, jossa oma osaaminen ei riitä. Ymmärrän miten RAI – toimintakyky mittari kuvaa asiakkaan toimintakykyä.

2 =

3 = Osaan kerätä tietoa asiakkaan päivittäisestä selviytymisestä (liikkuminen, turvallisuusriskit, siivousavun tarve, ruokailu jne.), terveydentilasta ja perustarpeista kirjallisten tietojen lisäksi haastatteleamalla ja havainnoimalla asiakasta.

Osaan asettaa yhteistyössä asiakkaan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelmaan realistiset ja kannustavat tavoitteet. Osaan seurata ja havainnoida asiakkaan selviytymistä arkipäivän toiminnoissa ja arvioida hoito- ja kuntoutumistavoitteiden saavuttamista yhdessä työryhmän ja muiden hoitoon ja palveluun osallistuvien kanssa.

4 =

5 = Osaan tehdä kaikissa hoito- ja palveluprosessin vaiheissa yhteistyötä asiakkaan, omaisten ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Kykenen seuraamaan suunnitelman toteutumista ja osaan kriittisesti arvioida, millaisia vaikutuksia hoidolla on ja miten hoito vastaa asiakkaan toiveita. Osaan reagoida havainnoimiini asiakkaan terveydentilassa tai toimintakyvyssä tapahtuneisiin muutoksiin, tarkistaa hoito- ja palvelusuunnitelman ja tarvittaessa ottaa yhteyttä muihin hoitoon osallistuviin, hoitavaan lääkäriin ja omaisiin.

1.3.8 Yhteistyö omaisten kanssa -osaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Osaan ottaa omaiset huomioon työssäni siten, että omaiset ovat voimavara asiakkaan hoito- ja hoivatyössä ja auttavat yksilöllisen palvelun toteutumisessa. Osaan ottaa huomioon omaiset aina, kun tapaan heitä ja lähestyä heitä oma-aloitteisesti. Osaan olla omaisten kanssa heitä arvostavassa ja luontevassa vuorovaikutuksessa.

2 =

3 = Osaan tehdä omaisten kanssa yhteistyötä asiakkaan edun mukaisesti, ohjata heidät mukaan suunnittelemaan ja toteuttamaan hoitoa asiakkaan hyvän ja turvallisen elämän kokemiseksi. Osaan havainnoida asiakkaan ja tämän omaisten vuorovaikutussuhdetta ja toimia tarvittaessa kannustajana tai rajoittajana asiakkaan edun mukaisesti. Uskallan kohdata ns. haastavan omaisen tasavertaisesti, siten että asiakkaan hoitoa ei ohjaa omaisten toiveet, jos ne ovat erilaiset kuin asiakkaan ilmaisemat toiveet.

4 =

5 = Osaan toimia omaisten jaksamisen tukena, kuunnella ja rohkaista heitä sekä ohjata heitä tarvittaessa muiden tukitoimien piiriin. Osaan tunnistaa, jos asiakas on joutunut tai on vaarassa joutua hoidon laiminlyönnin tai kaltoinkohtelun kohteeksi.

1.4 Vanhusten sairauksien hoito-osaaminen

1.4.1 Tiedot vanhusten sairauksista

0 = Ei osaamista.

1 = Minulla on yleistiedot asiakkaiden yleisimmistä sairauksista sekä niiden ilmenemismuodoista. Osaan seurata asiakkaan hyvinvoinnissa tapahtuvia muutoksia (esim. sokeritautia tai verenpainetautiä sairastava).

2 =

3 = Minulla on perusteellinen tietämys asiakkaiden yleisimmistä sairauksista sekä niiden ilmenemismuodoista ja hoidosta.

4 =

5 = Minulla on syvällistä tietoa ikääntyneiden sairauksista. Seuraan vanhusten sairauksiin ja niiden hoitoon liittyvää alan viimeisintä kehitystä ja osaan ohjata ja opettaa muita näissä asioissa.

1.4.2 Lääkehuolto-osaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Osaan tulkita lääkereseptejä oikein ja antaa lääkkeet asiakkaalle ohjeiden mukaisesti sekä käsitellä lääkkeitä oikein. Osaan seurata ja kirjata lääkkeiden vaikutusta. Epävarmoissa tilanteissa tai virheen sattuessa osaan toimia vastuullisesti oikein ja pyytää apua. Osaan käyttää lääkelokerikkoa oikein.

2 =

3 = Hallitsen eri lääkkeiden antotavat ja osaan selittää asiakkaalle ja omaisille lääkehoidon tavoitteet ja vaikutukset. Osaan seurata ja arvioida asiakkaan lääkehoitoa ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin seurantatietojen perusteella.

4 =

5 = Osaan itsenäisesti arvioida asiakkaan lääkehoidon vaikutusta ja arvioida eri lääkkeiden yhteisvaikutusta tai sivuvaikutuksia sekä milloin konsultoida hoitavaa lääkärää. Hallitsen asiakkaan kivunhoidon periaatteet ja osaan toimia, jos asiakas saa anafylaktisen shokin. Hallitsen vanhusten lääkehoitoon liittyvät erityispiirteet ja osaan toimia muun henkilöstön perehdyttäjänä.

1.4.3 Kotisairaanhoidollisten toimenpiteisen osaaminen

0 = Ei osaamista

1 = Osaan suorittaa työhöni kuuluvat sairaanhoidolliset toimenpiteet aseptisesti oikein ja oikeassa aseptisessä työjärjestyksessä, annettujen ohjeiden mukaan. Osaan toteuttaa hoitotoimenpiteet hienovaraisesti asiakkaan intymiteettiä kunnioittaen. Huolehdin vastuullisesti toimenpiteisiin tarvittavien välineiden oikeasta säilytystavasta ja paikasta sekä siitä että välineet ovat käyttökuntoisia.

2 =

3 = Osaan itsenäisesti suorittaa sovitut sairaanhoidolliset toimenpiteet hienovaraisesti, asiakasta kunnioittaen ja huomioiden hänen erityistarpeet ja toiveet. Osaan huomioida asiakkaan terveydentilassa tapahtuvat muutokset ja sen perusteella arvioida sairaanhoidollisen toimenpiteen vaikutuksen ja kirjata huomioni selkeästi.

4 =

5 = Ymmärrän suoritettavien sairaanhoidollisten toimenpiteiden tarkoituksen ja vaikutustavan sekä toimenpiteen valmisteluun liittyvät laatuksiteerit. Osaan selittää asiakkaalle, miksi sairaanhoidollinen toimenpide tehdään ja miten se vaikuttaa hänen hyvinvointiinsa. Osaan ohjata ja opettaa muita työryhmän jäseniä sairaanhoidollisten toimenpiteen suorittamisessa. Pidän taitoni sairaanhoidollisiin toimenpiteisiin liittyen ajan tasalla.

1.4.4 Muistamattoman asiakkaan auttamisosaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Osaan kohdata muistamattoman asiakkaan hämmentymättä ja hermostumatta sekä pyytää tarvittaessa apua ongelmatilanteen hoitamiseksi. Ymmärrän asiakkaan muistihäiriön syyn ja osaa kuvailla, mitä dementoiva sairaus merkitsee asiakkaalle sekä miten muistamattoman asiakkaan kanssa toimitaan arkipäivän toiminnoissa. Osaan kirjata havainnot muistamattoman asiakkaan selviytymisestä ja toteuttaa muistamattoman asiakkaan lääkehoidon.

2 =

3 = Selviydyn haastavistakin tilanteista muistamattoman asiakkaan kanssa luoden tilanteessa turvallisen tunteen asiakkaalle. Osaan ennakoida mahdollisia ristiriitatilanteita. Tiedän, miten dementiaa aiheuttava sairaus vaikuttaa asiakkaan päivittäisistä toiminnoista selviytymiseen ja miten asiakasta voidaan tukea ja kuntouttaa omatoimisuuteen. Tunnistan muistamattomalle asiakkaalle ympäristöstä aiheutuvia turvallisuusriskejä ja osaa ennakoida mahdolliset vaarat. Osaan arvioida lääkehoidon vaikuttavuutta.

4 =

5 = Ymmärrän, mitkä syyt ovat muistamattoman asiakkaan ns. häiriökäyttäytymisen takana ja osaa ratkaista pulmatilanteita. Osaan käyttää hyödyksi muistihäiriön vaikeusasetta kuvaavaa mittaria dementoituvan asiakkaan toimintakykyä arvioidessa ja hyödyntää sen antamia tuloksia hoito- ja palvelusuunnittelussa. Voisin toimia/toimin dementia-asiantuntijana ja muun henkilöstön perehdyttäjänä.

1.4.5 Ahdistuneen asiakkaan auttamisosaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Osaan tunnistaa ahdistuneen, surullisen tai levottomasti käyttäytyvän asiakkaan ja kohdata hänet rauhoittavasti sekä seurata tilannetta siten, ettei asiakkaan turvallisuus vaarannu. Osaan kirjata havaintoni ja raportoida suullisesti tilanteesta muille hoitoon osallistuville.

2 =

3 = Osaan arvioida tässä ja nyt -tilanteessa, miten ahdistunutta tai levotonta asiakasta voi auttaa pahanolon poistamiseksi tai vähentämiseksi (esim. kipu, pelko, turvattomuus). Osaan kohdata mielenterveyshäiriöstä kärsivän ihmisen hänen yksilöllistä persoonallisuutta kunnioittaen. Osaan kirjata syyt tarvittavaan lääkitykseen ja lääkkeen vaikutuksen. Osaan huomioida asiakkaan mielialassa tapahtuvia muutoksia ja arvioida mihin toimenpiteisiin tulee eri tilanteessa ryhtyä. Osaan ohjata muuta henkilöstöä kohtaamaan ja auttamaan mielenterveyshäiriöstä kärsivää asiakasta.

4 =

5 = Hallitsen mielenterveysongelman akuuttitilanteen lääkehoidon annettujen ohjeiden mukaisesti. Osaan laatia yhteenvedon asiakkaan hyvinvoinnin muutoksista ja kuvata hänen mielenterveyteensä liittyviä ongelmia. Osaan ohjata työtovereita havainnoimaan lääkkeiden sivu- ja yhteisvaikutuksia sekä lääkehoidon vaikutusta. Voisin toimia/toimin uusien työntekijöiden perehdyttäjänä mielenterveyteen liittyvässä hoidossa.

1.4.6 Kuolevan asiakkaan hoito-osaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Tiedän, mitä saatto/kuolevan asiakkaan hoitoperiaatteista on sovittu. Osaan tunnistaa

minkälaisia tunteita ja ajatuksia ihmisen kuolema hänessä herättää ja osaan kuunnella asiakasta hänen aloittaessaan keskustelun kuolemasta. Uskallan keskustella asiakkaan kanssa kuolemaan liittyvistä asioista.

2 =

3 = Uskallan aloittaa keskustelun asiakkaan kanssa hänen suhtautumisestaan kuolemaan ja hoitotahtoon sekä ohjata, miten asiakas voi toimia hoitotahtonsa ilmaisemiseksi. Osaan neuvotella omaisten kanssa hoidosta hoitotahdon toteutumiseksi. Osaan arvioida milloin konsultoida hoitavaa lääkäriä. Osaan raportoida asiakkaan hoidon toteutumista ja arvioida tavoitteiden saavuttamista (esim. kivun hoitoa) lääkärille ja muille hoitoon osallistuville. Osaan huolehtia kivun hoidosta.

4 =

5 = Osaan arvioida, milloin tarjota asiakkaalle ja hänen omaisilleen mahdollisuus hengelliseen tukeen. Osaan ohjata muita työtovereita ja opiskelijoita saattohoidon toteuttamisessa. Osaan reflektoida saattohoidon synnyttämiä tunteita ja ajatuksia itsessäni sekä hakea tarvittaessa ohjausta tai keskusteluapua.

2 KODINHOIDON OSAAMINEN

2.1 Kodin puhtaudesta huolehtimisen osaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Osaan huolehtia kodin puhtaudesta ja vaatehuollosta sovittujen ohjeiden mukaisesti sekä määritellä yleiskuvan kodin riittävästä siisteydestä. Tunnen perusasiat ergonomiasta (esim. nostamisesta) ja osaan käyttää kodinkoneita. Tunnen siivouksessa käytettävät aineet ja niihin liittyvät varo- ja suojautumisohteet.

2 =

3 = Osaan ottaa huomioon asiakkaan erityistarpeet (esim. sairaudet ja persoonallisuus) siistimisessä ja kodinhoidossa. Ymmärrän tekeväni työtä toisen ihmisen kotona ja henkilökohtaisella ”reviirillä”. Osaan ohjata asiakasta hänen voimavarojensa mukaisesti osallistumaan siivoukseen, hoito- ja palvelusuunnitelman ja kuntouttavat työotteen periaatteen mukaisesti. Osaan kunnioittaa asiakkaan subjektiivista käsitystä siisteydestä ja kodinomaisuudesta.

4 =

5 = Osaan toimia ja ohjata muita erityistilanteissa (esim. epidemia, astmaa sairastava).

2.2 Turvallisuusosaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Tunnen oman yksikköni turvallisuussuunnitelman. Tunnistan palovaroittimen hälytyksen ja osaa reagoida siihen sekä tiedän mistä löytyvät alkusammutus välineet ja osaa käyttää niitä. Osaan tehdä paloilmoituksen hätäkeskukseen. Osaan varoittaa muita vaarassa olevia ja osaan pelastautua itse turvaan.

2 =

3 = Osaan aloittaa ja organisoida pelastustoimia pelastusyksiköiden tulon asti. Osaan ohjata muita vaaratilanteiden varalta ja osaan toimia vaaratilanteessa. Osaan tunnistaa kriisitilanteessa turvallisuusuhat ja toimia ohjeiden mukaan, vaarantamatta omaa turvallisuuttani, silloinkaan kun työskentelee yksin.

4 =

5 5 = Osaan ennalta ehkäistä vaaratilanteiden syntymistä ja toimia paloturvallisuuden kehittämiseksi. Voisin toimia/toimin asiantuntijana muulle henkilökunnalle.

3 LAATUOSAAMINEN

3.1 Arvo-osaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Noudatan työssäni hyviä käytöstapoja ja osaa toimia asiakkaiden kanssa heidän tapojaan ja tottumuksiaan kunnioittaen. Tunnen työyhteisöni ja organisaation toimintaa ohjaavat arvot ja eettiset säännöt ja osaan toimia niiden hengen mukaisesti.

2 =

3 = Osaan soveltaa arvo-osaamistani muuttuvissa työtilanteissa sekä asiakas- ja työtoverisuhteissa ja perustella erilaisia ratkaisuja. Uskallan käydä/aloittaa arvokeskustelua työyhteisössä ja yhteistyöneuvotteluissa. Osaan arvioida miten asiakkaan itsemääräämisoikeus ja oikeus osallistua ja vaikuttaa hoitoaan kokevaan päätöksentekoon toteutuu. Osaan arvioida omaa arvomaailmani suhteessa asiakkaiden ja työyhteisön arvoihin.

4 =

5 = Osaan hyödyntää asiakkaan erilaisuutta, hänen elämänsähistoriastaan ja hänen arvostamistaan asioista yksilöllisyyden periaatteen toteutumiseksi. Olen aktiivinen kehittämään omaa ja työyhteisön arvo-osaamista analysoimalla toimintaa ja osaan antaa rakentavaa kriittistä palautetta toiminnasta sekä tehdä ratkaisuehdotuksia ongelmatilanteissa.

3.2 Laatu- ja vaikuttavuusosaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Tiedän, miten hyvän palvelun ja hoidon periaatteet on yksikössäni määritelty. Ymmärrän, miten toimintani vaikuttaa asiakkaan kokemaan palvelun ja hoidon laatuun.

2 =

3 = Osaan arvioida oman työni ja työyhteisön hoidon ja hoivan laatua kriittisesti ja perustellusti sekä tehdä aloitteita palvelun ja hoidon kehittämiseksi. Osaan arvioida hoidon ja hoivan vaikutusta asiakkaan kokemaan elämänlaatuun ja viihtyisyyteen.

4 =

5 = Osaan käyttää laadunarvioinnissa käytettäviä mittausmenetelmiä ja tulkita mittaustuloksia sekä tehdä toteuttamiskelpoisia parannusehdotuksia.

3.3 Talousosaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Tiedän mistä työyhteisön tulot muodostuvat. Ymmärrän, miten oma toimintani ja työtavat vaikuttavat voimavarojen käyttöön ja talouteen.

2 =

3 = Osaan lukea esim. tulosraporttia. Pystyn arvioimaan toiminnan taloudellista merkitystä. Osaan suunnitella toimintaani taloudellisia näkökohtia silmälläpitäen ja kykenen ohjaamaan muita työryhmän jäseniä taloudellisessa ajattelussa ja osaan arvioida miten taloussuunnittelu vaikuttaa arkipäivän työhön.

4 =

5 = Tunnen toiminnan peruseriaatteet, kotihoidon vision, arvot ja strategiat sekä osaan arvioida hyvän hoidon toteutumista suhteessa taloudellisiin voimavaroihin.

3.4 Tietosuojasaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Tiedän oman vaitiolovelvollisuuteni asiakkaiden asioissa. Tiedän mistä asiakkaasta kerätyt tiedot ja asiakaspaperit löytyvät sekä, mitkä ohjeet sitovat minua asiakkaan tietojen käsittelyssä. Tiedän mistä selviää asiakkaan kirjallinen lupa siitä, mitä tietoa ja kenelle on asiakkaasta lupa kertoa.

2 =

3 = Tiedän, mitä ja minkälaista tietoa on kirjattu/kirjataan asiakkaasta hänen asiakas-/hoitotietoihinsa. Osaan asiakasta kunnioittavalla tavalla kirjata ja välittää tarvittavan tiedon edelleen muille hänen asioitaan hoitaville henkilöille ja työyhteisöille. Osaan toimia eettisesti asiakkaita ja työtovereita kunnioittaen keskustellessani työyhteisöön liittyvistä asioista työ- ja vapaa-aikana.

4 =

5 = Osaan toimia yhteistyössä asiakkaan ja tämän omaisten kanssa toteuttaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja arvioida, mitä tietoja voin asiakkaasta kertoa muille. Toimin vaitiolo- ja tietosuojamääräyksiä mukaisesti asiakkaan hoitoa ja hyvinvointia koskevissa asioissa. Osaan laatia sellaisen asiakkaan hoitoa kuvaavan hoitoyhteenvetdon(lähetteen) hoidon jatkuvuuden takaamiseksi, että siinä kuvataan asiakkaan hoitoa ja terveysongelmia ammatillisesti oikein ja asiakasta arvostaen.

4 VIESTINTÄ- JA OHJAUSOSAAMINEN

4.1 Kommunikaatio- ja viestintäosaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Ymmärrän omaa työtäni ohjaavat kirjalliset ohjeet ja osaan laatia työhöni liittyviä asiakirjoja sovittujen ohjeiden mukaisesti. Osaan ilmaista itseäni ymmärrettävästi suullisesti ja osaan kuvata, miten ihminen viestii kehollaan, eleillään ja ympäristöllään.

2 =

3 = Osaan laatia kieliasultaan moitteettomia työssä tarvitsemia asiakirjoja ja käyttää teknisiä viestintävälineitä. Osaan kuunnella myös viestijän keho- ja eleviestintää ja täydentää omaa ilmaisua eleillä ja ilmeillä. Osaan antaa rakentavaa palautetta ja pystyn perustellusti puolustamaan eriäviä mielipiteitäni. Osaan mukauttaa viestintääni aina tilanteen mukaan.

4 =

5 = Tiedän omat vahvuuteni ja heikkouteni viestijänä ja osaan hyödyntää persoonallisia ominaisuuksiani. Osaan esiintyä vapautuneesti ja selkeästi vaativissa esiintymistilanteissa. Osaan käyttää apunani erilaisia viestintävälineitä ja laatia selkeitä kirjallisia esityksiä.

4.2 Yhteistyö- ja tiimityöosaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Osaan toimia yhteistyössä toisten työntekijöiden kanssa yhteisesti sovittujen periaatteiden ja tavoitteiden mukaisesti. Olen aktiivisesti mukana yhteistyö/ neuvottelutilanteissa ja olen kiinnostunut toisten osallistujien mielipiteistä. Tiedän, keihin ottaa yhteyttä erilaisissa työhöni liittyvissä ongelmatilanteissa. Osaan kuvata yhteistyön merkityksen kotihoidon toiminnan kannalta asiakkaan auttamisessa.

2 =

3 = Tiedän, ketkä ovat kotihoidon yhteistyökumppanit ja miten asiakkaiden hoitoon liittyvästä yhteistyöstä on sovittu ja miten minun tulee tätä noudattaa. Tiedän myös millainen tiedottamisvelvoite minulla on eri yhteistyökumppanien suhteen. Osaan toimia kollegiaalisesti työtovereita/tiimiäni kohtaan ja antaa tilaa muillekin yhteistyötilanteisiin osallistuville. Osaan toimia kokouksen tai neuvottelutilaisuuden puheenjohtajana sekä laatia tilanteesta kirjallisen muistion tai tiedotteen. Osaan tehdä aloitteita yhteistyön kehittämiseksi kotihoidon eri yhteistyökumppaneiden kesken.

4 =

5 = Osaan kunnioittaa yhteistyökumppanin persoonallisia eroavaisuuksia ja arvoja sekä hyödyntää niitä tehdessäni toteuttamiskelpoisia päätösehdotuksia kotihoidon vision ja asiakaslähtöisen palvelun toteutumiseksi. Osaan johtaa kokous- ja neuvottelutilannetta siten, että niissä syntyy turvallinen ja luova ilmapiiri ja ohjata osallistujia keskustelemaan aktiivisesti. Osaan arvioida perustellen kotihoidon yhteistyön laatua ja tehdä kehittämisehdotuksia.

4.3 Asiakaspalveluosaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Kuuntelen asiakasta ja pyrin ratkaisemaan hänen ongelmansa. Minulla on positiivinen, nöyrä ja aktiivinen asenne asiakkaita kohtaan.

2 =

3 = Pyrin antamaan asiakkaille tunteen siitä, että palvelun tarjoaja, työntekijät, järjestelmät ym. ovat valmiita sopeutumaan hänen tarpeisiinsa ja toimivaan hänen etujensa mukaisesti. Ymmärrän myös asiakkaiden erilaiset odotukset palvelua kohtaan.

4 =

5 = Pyrin aina asiakkaan kohdatessani antamaan yrityksestä/organisaatiosta positiivisen ja luotettavan kuvan. Otan asiakkaan huomioon kokonaisvaltaisesti (tunteet, pelot ja toiveet). Ymmärrän hyvän asiakaspalvelun tärkeyden ja sen merkityksen yrityksen/organisaation imagon kannalta.

4.4 Markkinointi- (imago)osaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Ymmärrän miten voin omalla asenteella ja viestinnällä vaikuttaa siihen, millaisen kuvan annan kotihoidosta työpaikkana. Tunnen oman työyksikköni perustehtävän, millaisia palveluja kotihoito tarjoaa ja keille ne on tarkoitettu. Osaan esitellä ja kertoa työstäni vierailijoille ja esim. opiskelijoille kotihoidon toiminnasta.

2 =

3 = Ymmärrän edustavani työpaikkaa ja sen, miten omalla käytökselläni voin viestittää kuvaa työyhteisöstä. Osaan esitellä koko organisaation toimintaa ja tiedän sen tarkoituksen ja kenelle palvelut ovat tarkoitettu, sekä sen, miten palveluiden piiriin hakeudutaan. Osaan ohjata ja neuvoa asiakkaita toiminnasta vastaavien henkilöiden luo.

4 =

5 = Osaan nähdä oman työyksikköni ja organisaation osana oman kuntani koko vanhustenhuollon kokonaisuutta. Olen valmis tarvittaessa esittelemään, neuvottelemaan ja markkinoimaan kotihoidon palveluja. Osaan viestittää vanhustenhuollosta ja sen kehittämisestä positiivisesti ja pitää ilman etukäteisvalmistelua lyhyen esityksen vanhustenhuollon periaatteista ja visiosta.

4.5 Puhelinosaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Osaan vastata puhelimeen siten, että soittaja tietää mihin hän on soittanut ja kenen kanssa hän puhuu. Tiedän millaisissa tilanteissa voin vastata tai puhua puhelimeen. Osaan soittaessaan esitellä itsensä, mistä soitan sekä mistä asiasta on kyse. Tiedän, mitä asioita asiakkaasta voi kertoa puhelimitse. Osaan käyttää puhelinvastaaja ja jättää ymmärrettäviä viestejä.

2 =

3 = Osaan konsultoida puhelimitse asiakkaan asioissa eri yhteistyötahoja (omaisia, hätäkeskusta, päivystävää terveydenhuoltoa, sosiaalitoimea jne.). Osaan kirjata ja välittää saamani tiedot yhteisesti sovitulla tavalla. Osaan tukea ja kannustaa asiakasta omatoimisuuteen puhelimitse asiointissa ja tarvittaessa avustaa häntä siinä.

4 =

5 = Työntekijä osaa suunnitella työyhteisönsä toimintaa siten, että asiakkaan ja henkilöstön yksityisyys toteutuu mahdollisimman hyvin asioitaessa puhelimitse.

4.6 Opiskelijoiden ohjausosaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Tiedän, minkä alan ja millä koulutusjaksolla yhteisössä oleva opiskelija on. Tiedän olevani esimerkkinä opiskelijalle, vaikka en itse olisikaan vastuussa ohjaamisesta. Olen sitoutunut kykyjeni mukaan tarvittaessa ohjaamaan ja neuvomaan opiskelijaa. Osaan viestittää yksikön toiminnasta ja perustella ammatillista toimintaani opiskelijalle ja ohjata opiskelijaa käytännön toimenpiteissä asiakkaita kunnioittaen.

2 =

3 = Osaan keskustellen perustella omaa toimintaani ja antaa rakentavaa palautetta oppijalle. Perehdyn opiskelijan työssäoppimisen tavoitteisiin ja osaan suunnitella opiskelijan tarpeista lähtevän työssäoppimisen toteutumisen yhdessä opiskelijan kanssa. Osaan suunnitella oman työni siten, että voin ohjata opiskelijaa tämän työssäoppimisessa niin, että opiskelija kokee saavansa tarpeellisen ohjauksen. Osaan valmistella työssäoppimista siten, että koko kotihoidon henkilöstö voi toteuttaa sovittuja suunnitelmia. Minulla on oikeus ottaa vastaan opiskelijan näyttöjä.

4 =

5 = Osaan laatia kotihoidolle työssäoppimissuunnitelman koko vuodelle, minkä alan ja jaksojen opiskelijoita sekä kuinka monta on mahdollisuus ohjata siten, että se vastaa opiskelijoiden tarpeita. Osaan nimetä ohjaajaksi henkilön, joka on vastuullinen ohjaamisestaan. Osaan tehdä yhteistyötä oppilaitosten kanssa ja tehdä aloitteita yhteistyön kehittämiseksi. Osaan arvioida kotihoidon arvojen ja hoitoperiaatteiden sekä oppimissuunnitelman toteutumista opiskelijoiden ohjauksessa sekä antaa palautetta ja arvioida työssäoppijan oppimista näiden perusteella.

4.7 Apuväline ja kodin muutostyöosaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Osaan tunnistaa asiakkaan tarpeen apuvälineiden käyttöön ja ohjata asiakasta hakemaan tarvittavia apuvälineitä.

2 =

3 = Osaan arvioida apuväline tarpeita yhdessä asiakkaan kanssa ja kertoa olemassa olevista apuvälineistä laajemmin asiakkaalle.

4 =

5 = Tunnistan asunnon muutostyön tarpeen ja erilaisten apuvälineiden hyödyntämismahdollisuudet. Osaan auttaa ja ohjata asiakasta apuvälineiden hankinnassa ja kodin muutostöihin liittyvissä asioissa.

5 ITSENSÄ JOTAMISEN KEHITTÄMISEN OSAAMINEN JA TOIMINTAKYKY

5.1 Ammattitaidon ylläpitämisen ja kehittämisen osaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Tiedostan oppimistarpeeni ja sitoudun perehtymään kotihoidon toimintaperiaatteisiin. Osoitan halukkuutta kehittyä ammatissani ja asiakkaiden hoiva- ja hoitotyössä. Osaan toteuttaa yhdessä esimiehen kanssa sovitun kehityssuunnitelman.

2 =

3 = Työskentelyni on kiireetöntä, suunniteltua ja tulevaisuuden tavoitteisiin tähtäävää. Työajankäyttöni on suunniteltua, hallittua sekä joustavaa. Osaan pyytää apua toisilta ja delegoida tarvittaessa asiakkaan hoitoa ja hoivaa muille. Tunnistan omat ammatilliset vahvuuteni ja osaan laatia itselleni toteuttamiskelpoisen kehityssuunnitelman.

4 =

5 = Osaan itsenäisesti toteuttaa henkilökohtaista kehityssuunnitelmaa ja arvioida ammatillista kasvua työssäni. Olen sitoutunut edistämään myös työyhteisöni kehittymistä ja pyrin tukemaan työryhmäni yhdessä oppimista. Osaan arvioida työajankäyttöäni ja toimintani vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta.

5.2 Työhyvinvointiosaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Tiedän fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin merkityksen työssä jaksamiselle ja osaan arvioida omaa työkykyäni kotihoidon työn sisällöistä käsin. Siedän kohtuullista stressiä ja ratkaisemattomia tilanteita. Osaan suunnitella työaikani siten, että tärkeimmät tehtävät tulevat tehdyksi eikä työuupumus uhkaa. Osaan tunnistaa omaa työkykyä uhkaavia tilanteita ja hakea tarvittaessa apua työhyvinvointiasiantuntijoilta. Tiedän mitkä tekijät tuottavat minulle työiloa ja mitkä asiat ovat tärkeitä työturvallisuuden kannalta. Osaan säädellä työn ja vapaa-ajan siten, että vapaa-aika on omaa aikaani. Tiedän miten terveystekijät vaikuttavat työssäjaksamiseen.

2 =

3 = Ajankäyttöni on suunniteltua, hallittua sekä joustavaa. Kykenen arvioimaan töiden kiireellisyyden ja säätelemään työajankäyttöäni tilanteiden mukaisesti siten, että

asiakkaiden hoidon tarve ohjaa päätöksentekoa. Ylläpidän työkuuntoani ja osaan ratkaista työssä esiintyviä stressi/kriisi- ja ongelmatilanteita. Osaan arvioida työni laatua, työkykyä ja vapaa-ajan ja elämäntilanteeni merkitystä työssä jaksamiseen.

4 =

5 = Olen sitoutunut ylläpitämään ja kehittämään työkykyäni ja osaan ohjata myös työtovereita työhyvinvoinnin ylläpitämiseen liittyvissä asioissa. Pystyn tunnistamaan työryhmän työkykyä uhkaavia tekijöitä ja ohjaamaan ilmenevien ongelmien ratkaisussa. En mene tunteilla mukaan vaikeissa työtilanteissa vaan osaan ohjata itseäni ja muita tilanteen ratkaisuun. Toimin siten, etten vaaranna työntoverien työhyvinvointia tai työssä viihtymistä ja työniloa. Teen toteuttamiskelpoisia aloitteita työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin kehittämiseksi.

6 YKSIKKÖKOHTAISEN TYÖN OSAAMINEN

6.1 Sosiaaliturvaosaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Tiedän, minne voin ohjata asiakasta keskustelemaan ja hakemaan apua sosiaaliturvaan liittyvissä asioissa. Osaan arvioida, milloin asiakas tarvitsisi talous- tai muuta sosiaaliturvaan liittyvää apua.

2 =

3 = Osaan auttaa sopimuksen mukaan asiakasta raha-asioissa. Tiedän, miten maksut määräytyvät ja minkä verran palvelut maksavat asiakkaan tuloilla. Osaan arvioida asiakkaan muun taloudellisen tilanteen ja varmistaa sen, että asiakkaalla on tietoa mahdollisista muista etuuksista (kuten asumistuesta, hoitotuesta yms.).

4 =

5 = Osaan arvioida asiakkaan taloudellisia kriisejä ja auttaa selvittämään kriisejä yhteistyöverkoston kanssa. Osaan perehdyttää muuta henkilökuntaa sosiaaliturvaan liittyvissä asioissa ja voisin toimia/toimin kotihoidon sosiaaliturvan asiantuntijana.

6.2 Hygieniaosaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Tiedän hygienian merkityksen kaikissa työtilanteissa ja osaan toimia aseptisen työjärjestyksen mukaisesti. Ymmärrän oman henkilökohtaisen hygienian merkityksen asiakkaiden hyvinvoinnille. Osaan oikean käsienpesutekniikan ja käytän huuhteita ohjeiden mukaisesti. Osaan toimia ohjeiden mukaisesti hoitotilanteissa sairaalabakteereita ja tarttuvia tauteja sairastavien asiakkaiden kanssa. Osaan ohjata asiakasta henkilökohtaisen puhtauden (asiakkaan käsienpesu ennen ruokailua, eritteiden käsittely) toteutumisessa.

2 =

3 = Ymmärrän, että asumiseen ja iholle kuuluu tietty bakteerikanta (liikahygieenisuus). Osaan toteuttaa vaativaa aseptiikkaa edellyttäviä hoitotoimenpiteitä. Osaan arvioida siirryttäessä asunnosta/tilanteesta toiseen mahdollisen tartunta- tai vastaavan hygieniariskin toiselle asiakkaalle ja toimia arviointini mukaisesti.

4 =

5 = Ohjaan ja opastan työtovereitani hygieniaan liittyvissä asioissa. Osaan arvioida työryhmän jäsenten hygieniaosaamista ja hoitoon liittyviä riskitilanteita. Tunnen hygienialainsäädännön ja hankin uusinta tietoa hygieniasta. Osaan toimia itsenäisesti erityistä aseptiikkaa vaativissa toimenpiteissä

6.3 Ensiapuosaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Osaan tehdä ensiaputilanteissa oikean tilannearvion, tunnistaa hätätilapotilaan ja tehdä hätäilmoituksen lisäavun saamiseksi. Tunnistan, onko asiakas tajuissaan vai tajuton, hengittääkö asiakas, ovatko hengitystiet avoinna, onko verenkierto normaali, onko näkyviä verenvuotoja ja onko potilaalla vakavan sokin oireita.

Osaan aloittaa

oireenmukaisen henkeä pelastavan ensiavun, tarvittaessa peruselvytyksen ja pyytää lisäapua paikalle.

2 =

3 = Osaan tunnistaa ja arvioida asiakkaan sydämen, tajunnan, hengityksen, ruuansulatuselimistön ja luuston alueella olevien häiriöiden syyn sekä kiireellisyyden ja ryhtyä oma-aloitteisesti antamaan ensiapua. Osaan antaa erilaisten murtumien, haavojen ja palovammojen ensiavun sekä tehdä oikeat ensiapusidokset ja valita oikean asentohoidon. Tunnistan myrkytysoireet ja osaan arvioida asiakkaan kokemaa kipua ja aloittaa tarvittavan lääkkeellisen ja lääkkeettömän hoidon. Osaan suunnitella ja toteuttaa turvallisen siirron sekä tunnistaa ja arvioida asiakkaan sekavuustilaa ja sen syitä.

4 =

5 = Osaan arvioida ensiavun vaikuttavuutta sekä arvioida, milloin asiakasta voidaan hoitaa edelleen hänen kotonaan ja milloin asiakas tarvitsee jatkohoitoa. Osaan ohjata ja perehdyttää muuta henkilökuntaa ensiaputoimenpiteissä.

7 TIETOTEKNIikkaOSAAMINEN

7.1 Tietokone- ja ohjelmaosaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Osaan avata tietokoneen ja käynnistää eri ohjelmia.

2 =

3 = Hallitsen internetin ja sähköpostin käytön. Osaan hakea tietoa netistä ja käyttää Office-ohjelmia sujuvasti (esim. Word, Excel, Powerpoint).

4 =

5 = Osaan hakea luotettavaa tietoa netistä sekä tallentaa, kopioida ja liittää tiedostoja eri sijainteihin. Osaan auttaa muita tietokoneiden ja ohjelmien käytössä.

7.2 Teknologiaosaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Osaan tunnistaa asiakkaan tarpeen turvapuhelimeen ja ohjata asiakasta hakemaan palvelua. Olen perehtynyt työyhteisöni turvapuhelinjärjestelmään ja osaa vastata sitä kautta tuleviin avunpyyntöihin. Osaan opastaa asiakasta käyttämään turvapuhelinta.

2 =

3 = Osaan neuvoa asiakasta olemassa oleviin teknologiasovelluksiin ja latteisiin liittyvissä asioissa.

4 =

5 = Tiedän eri teknologian soveltamismahdollisuuksista vanhuspalveluissa ja osaan ohjata ja neuvoa asiakasta teknologiaan liittyvissä asioissa. Osaan asentaa joitakin sovelluksia ja/tai laitteita. Olen kiinnostunut teknologian käyttämismahdollisuuksista ikäihmisten palvelujen parantamisessa.

7.3 Asiakas/potilastietojärjestelmäosaaminen

0 = Ei osaamista.

1 = Osaan avata asiakas/potilastietojärjestelmän ja tehdä asiakasta koskevat välttämättömät kirjaamiset sekä lukea asiakasta koskevia tietoja järjestelmästä. Noudatan annettuja tietosuojaohteja.

2 =

3 = Osaan käyttää asiakas/potilastietojärjestelmää päivittäisessä työssäni, ymmärrän kirjaamisen tärkeyden tiedonkulussa ja dokumentoinnissa. Ymmärrän tietosuojan tärkeyden asiakas/potilastietojen käsittelyssä.

4 =

5 = Ymmärrän asiakas/potilastietojärjestelmän käytön tärkeyden, hyödyt ja mahdollisuudet asiakkaan palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa. Osaan yhdenmukaisen kirjaamiskäytännön ja olen kiinnostunut raportoinnista ja tilastoinnista ja niiden hyödyntämisestä työni kehittämisessä ja suunnittelussa.

8 KIELITAITO

8.1 Englanti

0 = Ei osaamista.

1 = Osaan kertoa nimeni ja muuta perustietoa itsestäni englanninkielellä.

2 =

3 = Osaan muodostaa ymmärrettäviä lauseita ja pystyn kommunikoimaan arkipäiväisistä asioista englanninkielellä.

4 =

5 = Osaan alani sanastoa ja pystyn kommunikoimaan ja kirjoittamaan sujuvasti englannin kielellä.