

Jokaisen työntekijän AMMATILLINEN OSAAMINEN koostuu:

1. työelämässä vaadittavasta yleisestä osaamisesta (prosessiosaaminen)
2. ammattiosaamisesta (perusosaaminen ammatinharjoittamiseksi).

Prosessiosaaminen suhteutetaan työyksikön ja ammatin perustehtävään.

YLEINEN OSAAMINEN, PROSESSIOSAAMINEN

Prosessiosaaminen kuuluu jokaisen Kysteriläisen perustehtävään. Kysteriläinen tuntee organisaation strategian ja toiminnan tavoitteet sekä hahmottaa organisaation ydin- ja tukiprosessit. Hän osaa hyödyntää työnsään uusinta teknologiaa ja pyrkii omalta osaltaan kehittämään prosessien sujuvuutta ja laatua. Hän ymmärtää työnsä yhteyden muiden työhön ja sidosryhmiin ja osaa toimia tiimin jäsenenä sekä tehdä yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa.

Kysteriläinen seuraa työelämän ja toimintaympäristön yleisiä suuria kansallisia ja kansainvälisiä yhteiskuntaan vaikuttavia kehityssuuntia. Hän ymmärtää sosiaali- ja terveystalouden toimintarakenteita ja niihin kohdistuvaa päätöksentekoa sekä palveluiden järjestämiseen kohdistuvia uudistusvaatimuksia.

Kysteriläinen tukeutuu kaikessa toiminnassaan tutkittuun tietoon ja osallistuu oman ammattialansa puitteissa palveluprosessien suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Tämä edellyttää jatkuvaa itsensä kehittämistä ja kouluttautumista, hyviä vuorovaikutustaitoja ja muutoksenkykyä sekä korkeatasoisia eettisiä periaatteita.

Kokonaisvaltainen tilanteen mukainen toiminta perustuu asiakaslähtöiseen parhaaseen mahdolliseen tietoon ja näyttöön perustuvaan toimintatapaan, terveydenhuollon asiakassuhteen erityispiirteiden tuntemukseen sekä tilanteiden ennakkointitaitoon ja kykyyn toimia muuttuvissa tilanteissa. Kysteriläinen ymmärtää kulttuurin merkityksen ja osaa kohdata yksilöllisesti eri kulttuureista tulevia asiakkaita. Hän osaa ilmaista asioita toisia kunnioittavalla tavalla suullisesti, kirjallisesti ja sähköisesti työtehtävien edellyttämällä tavalla.

Kysteriläinen huomioi kaikessa toiminnassaan potilas-, laite- ja työturvallisuuden sekä toimii tietosuojaj- ja tietoturvaohjeiden mukaisesti. Hän osaa toimia poikkeusoloissa (epidemiat, pandemiat, palo- ja pelastustoiminta) asiakkaiden ja kuntalaisten parhaaksi.

Prosessiosaamiseen kuuluvat: palvelu- ja tilanne-, työetiikka-, yhteistyö- ja vuorovaikutus-, kehittämis-, teknologia- sekä talousosaaminen

1 Palvelu- ja tilanneosaaminen

Kysteriläinen tunnistaa toimintaan liittyvät palvelukokonaisuudet ja ymmärtää eri toiminta- ja palveluyksiköiden merkityksen asiakkaalle osana palveluketjua (= palveluasiakkuus). Hän osaa suunnitella työnsä palveluketjujen sisältöjen mukaisesti ja ymmärtää oman työnsä yhteyden muiden työhön ja eri sidosryhmiin.

Kysteriläinen kykenee ammatilliseen vuorovaikutukseen eri-ikäisten ja -taustaisten asiakkaiden ja heidän sidosryhmiensä kanssa. Hän toimii asiakaslähtöisesti ja vastuullisesti hyvän palvelukulttuurin sekä siihen sisältyvien käytös- ja toimintatapojen mukaisesti. Hän hahmottaa kokonaisuuksia, tunnistaa asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen sekä tekee hoidollisia ratkaisuja.

1 = vastavalmistunut

- tuntee sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän
- tietää työyksikön tavoitteet ja oman perustehtävänsä
- tietää asiakaskeskeisen ja -lähtöisen toiminnan eron
- osaa kohdata eri-ikäiset ja eri kulttuuritaustaiset asiakkaat empaattisesti ja havaita palvelutarpeita

2 = perehtyjä

- tuntee sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän sekä alueellisen ja paikallisen palvelurakenteen
- tuntee työyksikön tavoitteet, oman perustehtävänsä ja keskeiset palveluprosessit
- ymmärtää asiakaskeskeisen ja -lähtöisen toiminnan eron
- kohtaa eri-ikäiset ja kulttuuritaustaiset asiakkaat empaattisesti ja tunnistaa palvelutarpeita

3 = perusosaaja

- toimii työyksikön tavoitteiden, oman perustehtävän ja keskeisten palveluprosessien mukaisesti sekä ymmärtää oman työnsä yhteyden muihin prosesseihin
- ymmärtää työyksikkönsä merkityksen osana asiakkaan koko palveluketjua, on sisäistänyt asiakastyön hyvän palvelun periaatteet ja toimii ammatillisesti niiden sekä yhteisten linjausten mukaisesti
- tunnistaa asiakkaan palvelutarpeet ja kykenee ammatilliseen vuorovaikutukseen eri-ikäisten ja eri kulttuuritaustaisten ihmisten sekä eri sidosryhmien kanssa

4 = sujuva osaaja

- hallitsee palveluprosessin kokonaisuudessaan, arvioi sen toimivuutta sekä kehittää omaa ja työyksikön työtä tässä kokonaisuudessa
- toimii asiakaslähtöisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa eri-ikäisten ja eri kulttuuritaustaisten ihmisten sekä eri sidosryhmien kanssa
- osaa mukauttaa toimintaansa erilaisissa muuttuvissa asiakastilanteissa ja kehittää työyksikön palvelukulttuuria asiakaslähtöiseksi

5 = erinomainen osaaja

- hallitsee palveluprosessin kokonaisuudessaan ja kehittää työyksikön prosesseja käyttäen vaikuttavista kansallisista ja kansainvälisistä palveluprosesseista saatua tietoa
- hallitsee työyksikön asiakaslähtöisen palvelukulttuurin toimintatavat ja kehittää asiakastyön linjauksia sekä palvelukokonaisuuksia ennakoiden asiakkaiden ja asiakastyhmien tulevaisuudentarpeita
- toimii ennakoiden ja osaa toimia erilaisissa muuttuvissa ja yllättävissä asiakastilanteissa sekä osaa ohjata ja ohjeistaa muita yllättävissä tilanteissa

2 Työetiikkaosaaminen

Kysteriläinen sitoutuu Kysterin ja työyksikkönsä tavoitteisiin sekä noudattaa työtä ohjaavia säädöksiä, ohjeita ja työyksikön sääntöjä. Hän toimii ammatinharjoittajan oikeuksien ja velvollisuuksien mukaisesti ja vastaa omasta toiminnastaan. Hän on vastuuntuntoinen ja luotettava työntekijä, joka tunnistaa johtamisen merkityksen omassa ja työyhteisön toiminnassa.

Kysteriläinen tuntee työhönsä liittyvän toimintaympäristön ja toimintayksikön turvallisuusperiaatteet sekä tietää vastuunsa niiden edistämisessä. Hän huomioi kaikessa toiminnassaan työ- ja potilasturvallisuuden sekä havaitsee turvallisuuspoikkeamat ja vaaratilanteet ja raportoi niistä (Haipro). Hän vastaa työnsä laadusta ja kykenee ehkäisemään, tunnistamaan ja arvioimaan laatupoikkeamia prosessin kaikissa vaiheissa.

1 = vastavalmistunut

- tuntee työtään ja ammatinharjoittamista koskevan keskeisen lainsäädännön ja toimii ihmisoikeuksia kunnioittaen ja niitä loukkaamatta
- oman työn organisointi on puutteellista ja johtamisen merkitys korostuu, vastaa omasta toiminnastaan
- osaa toimia tavoitteiden suuntaisesti, suhtautuu myönteisesti uusiin asioihin sekä hakee aktiivisesti tietoa
- tietää turvallisuusperiaatteet ja ammatillisen vastuunsa turvallisuuden varmistamisessa ja edistämisessä sekä tietää haitta- ja vaaratapahtumien ilmoittamisvelvollisuudesta
- tietää vastaavansa oman työnsä laadusta

2 = perehtyjä

- toimii ammatinharjoittajan oikeuksien ja velvollisuuksien mukaisesti, on perehtymässä työyksikön toimintaa ohjaaviin sopimuksiin ja ohjeisiin
- ymmärtää työn johtamisen merkityksen yhteisön toiminnassa, arvioi osaamistaan ja vastaa omasta toiminnastaan
- hoitaa työnsä oma-aloitteisesti sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti ja hakee aktiivisesti uutta tietoa
- ymmärtää turvallisuusperiaatteet ja ammatillisen vastuunsa turvallisuuden varmistamisessa ja edistämisessä sekä osaa haitta- ja vaaratapahtumien ilmoittamismenettelyn
- vastaa työnsä laadusta

3 = perusosaaja

- toimii ammatinharjoittajan oikeuksien, velvollisuuksien sekä yhteisten sopimusten ja ohjeiden mukaisesti
- johtaa, arvioi ja kehittää omaa toimintaansa sekä työyhteisön toimintaa oman vastuunsa mukaisesti
- työskentelee tavoitteellisesti, hoitaa työnsä oma-aloitteisesti ajallaan ja suhtautuu myönteisesti muutoksiin
- toimii työyksikön turvallisuusperiaatteiden ja -ohjeiden mukaisesti sekä havaitsee ja ehkäisee turvallisuuspoikkeamia ja raportoi niistä ilmoitusmenettelyn mukaisesti
- kantaa ammatillisen vastuunsa työn laadusta omassa ja työyhteisön toiminnassa

4 = sujuva osaaja

- arvioi työtä ohjaavien säädösten, sopimusten ja ohjeiden toteutumista työyhteisön toiminnassa sekä asiakkaan oikeuksien toteutumista erilaisissa toimintaympäristöissä
- oma ammatti-identiteetti on sisäistynyt, toimii erilaisissa monialaisissa ja -amatillisissa työryhmissä
- on sitoutunut työhönsä ja pyrkii aktiivisesti edistämään työyhteisön tavoitteiden saavuttamista
- hallitsee toimintayksikön turvallisuussuunnitelman, seuraa poikkeamaraportteja ja kehittää turvallisia toimintamalleja
- kykenee ehkäisemään ja tunnistamaan laatupoikkeamia prosessin kaikissa vaiheissa

5 = erinomainen osaaja

- arvioi ja kehittää aktiivisesti asiakkaan oikeuksia kunnioittavaa toimintakulttuuria sekä toimii asiakkaan edustajana erilaisissa työryhmissä
- tuottaa, jakaa ja hyödyntää asiantuntijuutta ja kumppanuuksia monialaisissa ja -amatillisissa verkostoissa
- tukee työllään ja toiminnallaan koko työyhteisön tavoitteellista ja vastuullista toimintaa
- osallistuu toimintayksikön turvallisuussuunnitelman laadintaan, seuraa turvallisuusraportteja ja kehittää työyksikön turvallisuuskulttuuria
- ehkäisee ja tunnistaa laatupoikkeamia sekä arvioi työmenetelmiä ja työn laatua prosessin kaikissa vaiheissa

3 Yhteistyö- ja vuorovaikutusosaaminen

Kysteriläinen ymmärtää kulttuurin ja erilaisuuden merkityksen asiakastyössä ja osaa kohdata yksilöllisesti erilaisia asiakkaita ja yhteistyökumppaneita. Hän toimii ammatillisesti tiimin jäsenenä ja tekee yhteistyötä joustavasti toiset huomioiden erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Hän osaa ilmaista asioita toisia kunnioittavalla tavalla suullisesti, kirjallisesti ja sähköisesti työtehtäviensä edellyttämällä tavalla.

1 = vastavalmistunut

- kunnioittaa ihmisten erilaisuutta palvelutyössä
- hallitsee asiakastyö- ja viestintätaidot
- osaa toimia ammatillisesti ja hienotunteisesti työyhteisössä sekä osaa antaa ja vastaanottaa palautetta rakentavasti

2 = perehtyjä

- osaa luoda toimivan vuorovaikutussuhteen erilaisten ihmisten kanssa työtehtävien edellyttämällä tavalla
- osaa raportoida ammatillisesti erilaisia työhönsä liittyviä asioita suullisesti ja kirjallisesti (paperinen ja sähköinen)
- toimii ammatillisesti ja hienotunteisesti työyhteisössä sekä antaa ja vastaanottaa palautetta rakentavasti

3 = perusosaaja

- toimii vuorovaikutteisesti erilaisissa asiakas- ja työtehtävissä
- käyttää työtehtävissä joustavasti erilaisia ammatillisia suullisen, kirjallisen ja digitaalisen viestinnän keinoja
- ymmärtää toimivan vuorovaikutuksen merkityksen olennaiseksi osaksi omaa ja koko työyhteisön tuloksellista toimintaa ja edistää omalla toiminnallaan hyvän työilmapiirin kehittymistä

4 = sujuva osaaja

- toimii luontevasti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa eri väestö-, ikä- ja erityisryhmien kanssa
- käyttää monipuolisia ammatillisen viestinnän keinoja sekä sosiaalisen median kanavia työtehtävissään
- havaitsee ja puuttuu rakentavasti vaativiin vuorovaikutustilanteisiin ja etsii niihin vaihtoehtoisia ratkaisuja kaikkia osapuolia kunnioittavalla tavalla

5 = erinomainen osaaja

- toimii luontevasti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ja rakentaa aktiivisesti uusia toimivia yhteistyöverkostoja
- käyttää sujuvasti erilaisia ammatillisen viestinnän keinoja ja sosiaalisen median kanavia sekä arvioi niiden toimivuutta työtehtävien kannalta
- kehittää aktiivisesti hyvää työilmapiiriä tukevia ja ristiriitoja ehkäiseviä toimintatapoja

4 Kehittämisosaaminen

Kysterilainen suhtautuu myönteisesti oppimiseen ja kehittämiseen. Hän tunnistaa osaamistarpeita jatkuvasti muuttuvassa toimintaympäristössä. Hän kehittää itseään ja työtään tulevaisuudessa tarvittavan osaamisen näkökulmasta. Hän osallistuu aktiivisesti työyhteisönsä kehittämiseen ja kykenee osallistumaan kehittämis-, innovaatio- ja tutkimusprosesseihin.

1 = vastavalmistunut

- omaa valmiudet ja halukkuuden itsensä kehittämiseen, vastaanottaa myönteisesti ohjausta
- osaa arvioida osaamistaan
- on valmis oppimaan uutta
- ymmärtää asiakas- ja opiskelijaohjauksen, perehdytyksen sekä koulutuksen merkityksen ja tietää ohjaus- ja opetusvelvoitteensa

2 = perehtyjä

- osallistuu aktiivisesti perehdytysohjelmaan, suorittaa sen viiveettä ja on kehitysmyönteinen
- osaa arvioida osaamistaan suhteessa toimintatavoitteisiin
- osoittaa kehittymis- ja kehittämishalukkuutta
- osaa ohjata asiakkaita ja opiskelijoita, kehittää ammatillisen ohjauksen ja opetuksen perustaitojaan (asiakas- ja opiskelijaohjaus, perehdytys, koulutus)

3 = perusosaaja

- osallistuu koulutuksiin, tuo osaamisensa työyhteisön käyttöön, ratkaisee ammatillisia ongelmia sekä havaitsee kehittämistarpeita ja etsii niihin ratkaisuja
- arvioi osaamistaan ja toimintaansa suhteessa toimintatavoitteisiin, kehittää osaamistaan tavoitteiden suuntaisesti ja havaitsee kehittämistarpeita työyhteisön osaamisessa
- on omaksunut elinikäisen oppimisen periaatteet
- ohjaa ja opettaa ammatillisesti asiakkaita, opiskelijoita ja kollegoja (asiakas- ja opiskelijaohjaus, perehdytys, koulutus)

4 = sujuva osaaja

- koulutautuu ja hakee aktiivisesti tieteellistä tietoa kehittämistyön pohjaksi sekä kehittää omaa ja työyhteisön työtä ja löytää vaihtoehtoisia ratkaisuja havaittuihin kehittämistarpeisiin
- kehittää aktiivisesti omaa ja työyhteisön osaamista tavoitteiden suuntaisesti ja tunnistaa tulevaisuuden asettamia muutostarpeita osaamiselle
- toimii elinikäisen oppimisen metodien mukaisesti ja motivoi työyhteisöä oppimaan (oppiva organisaatio)
- ohjaa ja opettaa oppijalähtöisesti asiakkaita, opiskelijoita ja kollegoja

5 = erinomainen osaaja

- työskentelee itsenäisesti asiantuntijana sekä löytää hankeideoita ja panostaa uudenlaisten ja toimivien menetelmien ideointiin ja kehittämiseen koko organisaation tasolla
- kehittää aktiivisesti omaa ja työyhteisön osaamista vastaamaan tulevaisuuden osaamisvaateita
- toimii muutosagenttina, joka tukee ja motivoi työyhteisöä oppimaan ja kehittää työyhteisön ja organisaation oppimista edistäviä innovatiivisia toimintamalleja
- hallitsee ohjauksen ja opetuksen laaja-alaisesti ja kehittää aktiivisesti ohjaus- ja opetusosaamista työyksikössä sekä suunnittelee ja toteuttaa koulutusta myös työyksikön ulkopuolella

5 Teknologiaosaaminen

Kysteriläinen osaa käyttää työssään tarvittavaa teknologiaa hallitusti ja turvallisesti. Teknologiaosaamiseen sisältyy asiakas-, hallinto-, prosessinohjaus- ja toiminnanohjausjärjestelmiin liittyvien tietojärjestelmien sekä asiakastyöhön liittyvien erilaisten digitaalisten alustojen ja teknisten laitteiden käytön osaaminen.

Kysteriläinen toimii aina tietosuoja-, tietoturva- ja laiteturvaohjeiden mukaisesti. Hän suhtautuu myönteisesti uusiin teknologisiin ratkaisuihin ja kehittää innovatiivisesti työprosesseja uusinta teknologiaa hyödyntäen.

1 = vastavalmistunut

- tuntee tietosuoja- ja tietoturva-vaatimukset ja on suorittanut vaadittavat koulutukset
- perehtyy työssä tarvittavaan teknologiaan ja tietää laite- ja käyttöturvallisuusohjeet, on suorittamassa laiteajokorttia
- tietää omaan ammattialaansa liittyvät digitaaliset työskentelyalustat

2 = perehtyjä

- ymmärtää tietosuojan- ja turvan merkityksen prosessissa sekä tuntee työssään käytettävät tietojärjestelmät ja on osallistunut niiden käyttökoulutukseen
- on perehtymässä tai perehtynyt työssä tarvittavaan teknologiaan sekä laite- ja käyttöturvallisuusohjeisiin, on suorittamassa tai suorittanut laiteajokortin
- osaa käyttää digitaalisia työskentelyalustoja

3 = perusosaaja

- toimii vastuullisesti tietosuojan ja -turvallisuuden ylläpitämisessä ja käyttää sujuvasti työssä tarvittavia tietojärjestelmiä
- käyttää turvallisesti ja sujuvasti työssä tarvittavaa teknologiaa ja on suorittanut laiteajokortin
- työskentelee turvallisesti ja sujuvasti erilaisilla digitaalisilla työskentelyalustoilla

4 = sujuva osaaja

- edistää vastuunsa puitteissa tietosuoja- ja -turvaa työyksikössään sekä arvioi tietojärjestelmän toimivuutta, etsii ratkaisua ongelmiin ja kouluttaa järjestelmän käyttöä
- arvioi työssä käytettävää teknologiaa suhteessa prosessin turvallisuuteen ja sujuvuuteen sekä etsii ratkaisuja ja kehitysehdotuksia
- osaa arvioida digitaalisten työskentelyalustojen toimivuutta työtehtävien sujuvuuden

5 = erinomainen osaaja

- hallitsee työyksikkönsä käyttämän tietojärjestelmäkokonaisuuden ja edistää tietosuojan ja -turvan toteutumista työyksikössään sekä toimii asiantuntijana
- etsii turvallisia ja sujuvia ratkaisuja työprosesseihin kehittämällä teknologiaa ja työprosesseja rinnakkain
- arvioi digitaalisten työskentelyalustojen toimivuutta asiakaslähtöisen palvelun näkökulmasta

6 Talousosaaminen

Kysteriläinen tiedostaa toiminnan ja talouden välisen yhteyden työssään. Hän osaa hyödyntää talouden suunnittelu- ja seurantajärjestelmiä sekä käyttää näistä saatua informaatiota vaikuttavan, tehokkaan ja taloudellisen toiminnan kehittämiseksi.

1 = vastavalmistunut

- tietää hankintamenettelytavat
- tietää työhön liittyviä talousnäkökohtia
- ymmärtää, miksi työyksikölle on laadittu talous- ja toimintasuunnitelma ja miksi tilinpäätös tehdään sekä tietää mistä ne löytyvät

2 = perehtyjä

- tuntee hankintamenettelytavat ja osaa tehdä päivittäistilauksia vastuunsa puitteissa
- hahmottaa työhön liittyviä taloudellisia näkökohtia
- hahmottaa työyksikön talous- ja toimintasuunnitelman sekä tilinpäätöksen sisällön

3 = perusosaaja

- osaa hankintamenettelytavat ja tekee hankintoja vastuunsa puitteissa
- ymmärtää omaan työhönsä liittyviä taloudellisia näkökohtia ja toimii taloudellisesti päivittäisessä työssään
- toimii työyksikön talous- ja toimintasuunnitelman sisällön mukaisesti ja ymmärtää tilinpäätöksen sisällön

4 = sujuva osaaja

- hallitsee hankintamenettelyn ja tekee hankintoja kokonaistaloudellisuus näkökohdat huomioiden
- seuraa ja arvioi toimintaa ja toimintaympäristöä taloudellisen toiminnan näkökulmasta sekä tekee kehitysehdotuksia
- osaa käyttää erilaisia talouden seurantajärjestelmiä sekä osaa tulkita niiden tuottamaa tietoa suhteessa talous- ja toimintasuunnitelmaan

5 = erinomainen osaaja

- toimii kokonaistaloudellisesti sekä arvioi hankintojen taloudellisuutta myös koko organisaation näkökulmasta
- seuraa ja arvioi aktiivisesti toimintaa ja toimintaympäristöä kokonaistalouden näkökulmasta ja kehittää kokonaistaloudellista toimintaa organisaatiossa
- käyttää ja tulkitsee kokonaisvaltaisesti erilaisia talouden seurantajärjestelmiä, suhteuttaa tiedon talous- ja toimintasuunnitelmaan sekä osallistuu talous- ja toimintasuunnitelman laatimiseen vastuunsa puitteissa