

Luku 3: Asiakaspalvelu

Essee

Nimi: _____

Ryhmätunnus: _____

1. Lue *Ammattilaisen ABC* -kirjan sivulta 39 "Jaman" kertoma osio (*Länsiväylä* 14.9.2011) sekä *Asiakastyön periaatteet* (s. 38).

2. Kirjoita essee aiheesta *Tähtihetkiä asiakaspalvelussa lähihoitajana* (pituus noin 3000 merkkiä).

- Kuvaa esseessä tilanne, jossa lähihoitaja voi rohkaista asiakasta.
- Kuvaile esseessä myös, mikä merkitys asenteella on työntekijälle, työnantajalle ja asiakkaalle.

Luku 4: Työturvallisuus

Tehtävä

Vaihe 1. Parityöskentely

Ohje:

- Lukekaa parin kanssa kirjan luku 4 (*Työturvallisuus*).
- Kirjatkaa lukemisen jälkeen ranskalaisin viivoin sosiaali- ja terveysalan työturvallisuusriskejä opettajan ohjeiden mukaan (joko tietokoneelle tai erilliselle paperille). Jättäkää neljän rivin väli kunkin työturvallisuusriskin jälkeen.

Vaihe 2. Ryhmätyöskentely

Ohje:

- Tehkää kahdesta parista neljän henkilön ryhmä.
- Kirjatkaa jokaisen työturvallisuusriskin alle, miten näitä riskejä voi välttää.

Vaihe 3. Ryhmätyön purkaminen

Ohje:

- Esitelkää ryhmätyönne muulle luokalle.

Luku 4: Työturvallisuus

Tehtävä: Neuvottelu

- Luokka jaetaan kolmeen osaan.
- Kullekin ryhmälle arvotaan oma aihe:

Vanhusten palvelutalo	Kehitysvammaisten palvelutalo	Sairaala
-----------------------	-------------------------------	----------

Ohje:

- Kuvitelkaa työskentelevänne kyseisessä työpaikassa. Teillä on työpaikalla neuvottelu, jossa käsittelette työturvallisuutta.
- Tavoitteenanne on päivittää työturvallisuusohjeet. Käykää neuvottelu siitä, mihin asioihin työturvallisuudessa pitää kiinnittää huomiota.

Luku 5: Työhyvinvointi ja työkyky

Sanaselitys

- Luokka jaetaan kahden henkilön joukkueisiin siten, että kolme joukkuetta kilpailee keskenään. Opettaja jakaa kullekin kolmen joukkueen ryhmälle selitettävät sanat.
- Joukkueen yksi jäsen pyrkii selittämään pinosta annetun sanan omalle joukkueelle puolessa minuutissa. Sanan selittäjä ei saa käyttää selitettävässä sanassa ilmeneviä ilmauksia (kyseistä sanaa tai sen osia). Selittäjä saa halutessaan myös näytellä.
- Opettaja antaa aikaa sanaselitykselle puoli minuuttia. Mikäli sana arvataan, joukkue saa pisteen.
- Puolen minuutin jälkeen kaikki keskenään kisaavat joukkueet saavat arvata sanaa. Tämän jälkeen sanaselitysvuoro siirtyy seuraavalle joukkueelle.

Ergonomia	Työhyvinvointi	Venyttely
Asento	Nostaminen	Rannetuki
Vireystila	Jaksaminen	Terveysliikunta
Työnohjaus	Tykytoiminta	Ammattiapu
Tieto	Taito	Turvallisuus
Osallisuus	Liikunta	Tiimi