

PAIKKO®

Oppimisympäristön tunnistamisraportti

Taitamo / Kierrätyskeskus Kiertämö

Oppimisympäristön arvioiminen ja tunnistaminen tutkinnon perusteiden avulla

Tutkinnon perusteet: Liiketoiminnan perustutkinto 2022
Määräyksen diaarinumero: OPH-5162-2021

Paikka: Taitamo / Kierrätyskeskus Kiertämö
Salpakatu 1
80100 Joensuu

Valmentaja: Ismo Lamberg
050 573 9370
ismo.lamberg@joensuu.fi

Valmentaja: Pekka Kotilainen
050 340 2098
pekka.kotilainen@joensuu.fi

Esimies: Kirsi Kärkäs-Vaittinen
050 533 5867
kirsi.karkas-vaittinen@joensuu.fi

Oppimisympäristön tunnistaminen:

Tämän oppimisympäristön tunnistaminen on toteutettu **PAIKKO®**-järjestelmän mukaisesti. Tunnistustyön työyksikössä on suorittanut ulkopuolinen asiantuntija, jolla on riittävä asiantuntemus ammatillisen tutkinnon perusteesta.

PAIKKO® on Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki ry:n hallinnoima järjestelmä, jonka työkaluja ovat ammatillisten perustutkintojen työversiot, oppimisympäristöjen raportit sekä osaamistodistus. Malli perustuu vuosina 2012–2018 toteutettujen ESR –hankkeiden tekemään kehittämistyöhön.

PAIKKO®

Susanna Uusitalo
Laatupäällikkö
0400 304 108

Kirsi Hiekkala
Suunnittelija
050 327 2377



www.paikko.fi
etunimi.sukunimi@kyt.fi



Oppimisympäristön tunnistaminen/katselmus

Organisaation ja työ- ja toimintaympäristön kuvaus

Joensuun kaupungin työllisyyspalvelujen Taitamo tarjoaa työ-, yksilö- ja ryhmäpalveluita joensuulaisille työttömille työnhakijoille. Taitamoon voi kiinnittyä työkokeiluun tai palkkatuettuun työhön. Taitamo toimii myös pienimuotoisesti kuntouttavan työtoiminnan työtoimintapaikkana sekä työssäoppimispaikkana paikallisten ammatillisten oppilaitosten opiskelijoille.

Taitamo on tekemällä oppimisen toimintaympäristö, joka korostaa toiminnallisuutta ja toimijuutta. Taitamossa on 13 tiimiä, joista suurin osa sijaitsee Joensuun kantakaupungin alueella Salpakadulla ja Jokikadulla. Lisäksi toimintaa järjestetään Enossa ja Uimaharjussa.

Taitamon tiimejä ovat:

Salpakatu 1: liikkuva- ja tekniikkatiimit, mediatiimi, siivous- ja catering-tiimit sekä kierrätyskeskus Kiertämö ja poistotekstiili-tiimi

Jokikatu 8: it-tiimi ja liikkuva- ja kiinteistötiimi

Eno, Kauppatie 23: kierrätyskeskus Kiertämö, liikkuvatiimi sekä tekstiili- ja puutiimit

Uimaharju, Oksatie 3: Liikkuva- ja tekstiilitiimit

Lisäksi Taitamo tarjoaa matalan kynnyksen digineuvontaa työllisyyspalvelujen asiakkaille kantakaupungissa sekä Enossa ja Uimaharjussa. Tiimeissä on tarjolla valmennuspaikkoja viikottasolla noin 200 valmentautujalle tai palkkatukityössä olevalle henkilölle.

Miten tunnistetut tutkinnon osat/ammattitaitovaatimukset toteutuvat käytännön työtehtävissä

Kiertämössä pyritään tarjoamaan jokaiselle halukkaalle mahdollisuus osallistua Kiertämössä suoritettaviin työtehtäviin. Tehtäviin kuuluu mm. asiakaspalvelua, joka toteutuu esim. tavaraa vastaanotettaessa, opastettaessa asiakkaita hallitiloissa sekä kassapisteellä.

Tavaroiden hinnoittelu toteutetaan tavarasta ja tavarankuosta riippuen joko tietokoneella tai hinnoittelutyökalulla. Tavarankiertoa seurataan erillisellä tietokonepohjaisella kalustoluettelolla, jonne lisätään Kiertämöön lahjoitetut, myyntiin tulevat tavarat.

Erilaiset esillepano- ja somistustehtävät ovat yksi osa jokapäiväistä työrutiinia.

Rahastuksen yhteydessä irrotetaan myydystä tuotteesta hinta-/koodilappu ja myyty tuote merkitään kalustorekisteriin myydyksi.

Toiminnan erityispiirteitä

Taitamon toiminnan keskiössä on valmentautujien itsetunnon ja itsetuntemuksen kohentuminen ja sitä kautta työhön tai koulutukseen siirtymisen mahdollistuminen. Toiminnassa hyödynnetään vertaisvaikutusta, tiimien kokoonpanoon kuuluu erilaisissa elämätilanteissa ja eri statuksilla olevia henkilöitä, jolloin toteutuneet siirtymät ulkopuolelle työhön tai koulutukseen toimivat kannustimena myös muille tiimiläisille tulevaisuutta suunniteltaessa.

Taitamon toiminta on rakennettu siten, että valmennus ja työelämää lähellä olevat palvelut nivoutuvat kiinteästi yhteen. Joustavat siirtymiset työkokeilusta tai kuntouttavasta työtoiminnasta palkkatuettuun työhön Taitamon sisällä mahdollistavat riittävän pitkät, yksilön tuen tarpeet huomioon ottavat valmennuspolut. Itsensä haastaminen, vastuun ottaminen omasta elämästä ja toiminnasta sekä opitut



työelämä- ja työtaidot luovat kestävyyttä jatkosiirtymille. Tiimien monimuotoiset työtehtävät ja työ- ja yksilövalmennuksen tarvittava tuki mahdollistavat uuden oppimisen ja toiminnan tavoitteellisuuden erilaista lähtökohdista tuleville henkilöille.

Taitamon työtehtävät ovat työelämälähtöisiä, tämä mahdollistaa erilaisilla vaativuustasoilla työskentelyn. Työskentely voidaan aloittaa valmentajan ohjauksessa yksittäisestä perustehtävästä, joista voidaan taitojen ja edellytysten kertymisen myötä edetä osittain itsenäisesti suoritettaviin, vaativampiin tehtäviin. Tehtävien soveltuvuus ja vaativuustaso määritellään aina asiakaskohtaisesti ja niitä tarkastellaan ja muokataan tarpeen mukaan.

Työ- ja toimintakyvyn sekä ammatillisen osaamisen arviointi on yksi Taitamon keskeisistä tehtävistä. Tuotamme tietoa valmentautujien työ- ja toimintakyvystä, osaamisesta sekä niissä tapahtuvista muutoksista. Tätä tietoa hyödynnetään muun muassa tukipalveluihin ohjaamisessa ja jatkosuunnitelmien työstämisessä.

Työvalmennus Taitamossa:

Taitamon työvalmennus tapahtuu tiimeissä ja se on valmentautujan yksilöllisten tarpeiden ja valmiuksien mukaan tapahtuvaa työ- ja toimintakyvyn sekä osaamisen suunnitelmallista ja tavoitteellista edistämistä.

Työvalmennuksen keskeisenä tehtävänä on ohjata ja opastaa valmentautujia tiimin työtehtävissä sekä työelämä- ja tiimityötaidoissa. Työvalmennus ohjaa valmentautujia työskentelyssä erilaisia valmennusmenetelmiä hyödyntäen, sovittaen ne vastaamaan valmentautujien taitoja ja tavoitteita. Käytettyjä työvalmennuksen menetelmiä ovat mm. osallistuva- ja delegeoiva valmennus. Työvalmennukseen sisältyy päivittäiset havainnot valmentautujien työ- ja toimintakyvystä sekä niiden dokumentointi.

Yksilövalmennus Taitamossa:

Yksilövalmennus on työvalmennusta tukeva menetelmä, jota tarjotaan kaikille Taitamon valmentautujille. Yksilövalmennus pitää sisällään henkilökohtaista ohjausta ja elämäntilanteen kartoitusta ja se toimii työvalmennuksen tukena vahvistamassa valmentautujan toimintakykyä, arjen hallintaa sekä tulevaisuuden suunnittelua. Yksilövalmentaja tukee, seuraa ja arvioi valmennussuunnitelman toteutumista yhdessä työvalmennuksen ja valmentautujan kanssa.

Yksilövalmennus on kuuntelua ja päätöksenteon kannalta tarpeellisen tiedon antamista valmentautujalle. Valmennus pitää sisällään valmentautujan asioiden selvittelyä sekä tarvittaessa tukipalveluiden piiriin ohjaamista. Valmentautujaa autetaan omien vahvuuksien löytämisessä sekä työllistymiseen ja ammatinvalintaan liittyvissä asioissa. Päämääränä on tukea valmentautujaa toteuttamaan yksilölliset suunnitelmansa sekä edistää työhön ja koulutukseen pääsyä.

Yksilövalmentajat tekevät asiakaslähtöistä yhteistyötä valmentautujien muun palveluverkoston kanssa sekä tuottavat yhdessä työvalmennuksen kanssa loppukoosteet suosituksineen lähettävälle taholle.

Yksilövalmennukseen kuuluu myös koulutusvalmentajan tuki Paikko-mallin mukaisessa osaamisen kerryttämisessä sekä opintoihin hakeutumisessa ja siirtymisessä. Koulutusvalmentaja avustaa tarvittaessa myös aiemmin kerrytetyn osaamisen selvittämisessä sekä dokumentoinnissa esimerkiksi portfolion muotoon. Koulutusvalmentaja toimii myös linkkinä oppilaitoksiin päin valmennusjakson aikana toteutettavien koulutuskokeilujen osalta. Koulutusvalmentajan palveluita voivat käyttää työkokeilijat sekä palkkatukityössä Taitamossa olevat henkilöt.

[Tilat/laitteet/palvelut/metodit](#)

Osoitteessa Salpakatu 1 80100 Joensuu sijaitsee noin 256 m² suuruinen halli + 63 m² lajittelu-/hinnoittelutilaa. Asiakkaiden lahjoittamat pientavarat lajitellaan, puhdistetaan ja hinnoitellaan erillisessä

huoneessa, jonka jälkeen tavarat siirretään myyntiin hallin puolelle hyllyihin ja koreihin. Isot huonekalut puhdistetaan hallin puolella. Sohvat ja nojatuolit pestään Kärcher Professional pesurilla. Kaikki sähkölaitteet tarkastetaan ennen myyntiin laittoa asianomaiset luvat omaavan henkilön toimesta.

Kassa on tietokonepohjainen CEEPOS-kassajärjestelmä, jota käytetään HP Probook tietokoneella.

Hinnoittelussa käytetään HP Probook tietokonetta ja Kyocera Ecosys 6230cidn verkkotulostinta + Blitz C6 hinnoittelukonetta

Henkilöstöresurssit

2 valmentajaa

Ismo Lamberg, Kierrätyskeskusvastaava, rakennusmestari. Toiminut aikanaan työmaamestarin tehtävissä ja yli kymmenen vuotta IT-Specialist nimikkeellä erilaisissa ATK-tehtävissä. Myynyt ja suunnitellut keittiöitä kahdelle eri keittiöyritykselle. Vajaa kuusi vuotta erilaisissa asiakaspalvelu- ja myyntitehtävissä ajoharjoitteluradalla.

Pekka Kotilainen, työsuunnittelija-ohjaaja. Koulutus YO-automaattikka-asentaja. Työskennellyt viitisentoista vuotta elektroniikka-asentajana elektroniikkahuolloissa. Viitisen vuotta sähkölaittekorjaajana kierrätyskeskuksessa.

Valmentautujien/ohjattavien määrä työyksikössä (min-max)

10–15

Kotisivut

www.joensuu.fi/kiertamo

www.instagram.com/kiertamojoensuu/

www.facebook.com/kiertamojoensuu/

Muuta





[Oppimisympäristön tunnistaja](#)

Susanna Uusitalo, PAIKKO

[Päiväys](#)

Oppimisympäristö tunnistettu 28.9.2022, raportti päivitetty 13.1.2023



Liiketoiminnan perustutkinnon ammatilliset tutkinnon osat

Työpaikan toimintaympäristöissä on mahdollista hankkia osaamista **rastitetuista** tutkinnon osista.

Pakolliset tutkinnon osat

- Asiakaspalvelu
- Tuloksellinen toiminta
- Työyhteisössä toimiminen

Valinnaiset tutkinnon osat I

- Asiakkuuksien hoitaminen
- Finanssipalvelut
- Henkilöstön tukipalvelut
- Kirjanpito
- Kirjaston tieto- ja opastamispalvelut
- Kirjastopalveluissa toimiminen
- Laskutus ja reskontra
- Logistiikkapalvelut
- Markkinointiviestintä ja sisällöntuotanto
- Myynti
- Palkanlaskenta
- Palvelumuotoilu
- Projektissa toimiminen
- Tapahtumatuotanto
- Tilinpäätöskirjaukset
- Yritystoiminnan suunnittelu
- Yrityksessä toimiminen

Valinnaiset tutkinnon osat II

- Huippuosaajana toimiminen
- Ilmastovastuullinen toiminta
- Kansainvälisessä työympäristössä toimiminen
- Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen



Liiketoiminnan perustutkinnon ammatilliset tutkinnon osat

Ammattitaitovaatimukset voidaan saavuttaa seuraavilta osin (rastitettu):

Asiakaspalvelu

Ammattitaitovaatimukset

Henkilö osaa

- valmistautua asiakaspalveluun osana asiakaslähtöistä liiketoiminnan kokonaisuutta
- palvella sisäisiä tai ulkoisia asiakkaita eri kanavissa hyödyntäen kielitaitoaan
- edistää omalla työllään asiakastyytyväisyyttä ja myönteistä asiakaskokemusta.

Arviointi

Henkilö valmistautuu asiakaspalveluun osana asiakaslähtöistä liiketoiminnan kokonaisuutta.

- hankkii tietoa organisaation toimintaympäristöstä
- hankkii tietoa organisaation asiakasryhmistä
- ymmärtää asiakaslähtöisyyden toimintamallin omassa organisaatiossaan
- ymmärtää organisaation palvelukonseptin
- valmistautuu palvelutilanteisiin
- tunnistaa oman työtehtävänsä merkityksen palvelukonseptin osana

Henkilö palvelee sisäisiä tai ulkoisia asiakkaita eri kanavissa hyödyntäen kielitaitoaan.

Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä

- hoitaa palvelutilanteet tavanomaisissa kanavissa, palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
- kertoo omasta suoriutumisestaan palvelutilanteissa
- huomioi työssään asiakastietoihin liittyvät säädökset ja ohjeet

Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä

- hoitaa palvelutilanteet tavanomaisissa kanavissa, palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä
- kertoo omasta suoriutumisestaan palvelutilanteissa
- huomioi työssään asiakastietoihin liittyvät säädökset ja ohjeet

Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä

- hoitaa palvelutilanteet tavanomaisissa kanavissa, hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteessa yhdellä muulla kielellä
- kertoo omasta suoriutumisestaan palvelutilanteissa
- huomioi työssään asiakastietoihin liittyvät säädökset ja ohjeet

Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa

- hoitaa palvelutilanteet tavanomaisissa kanavissa, hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä
- kertoo omasta suoriutumisestaan palvelutilanteissa
- huomioi työssään asiakastietoihin liittyvät säädökset ja ohjeet

Henkilö edistää omalla työllään asiakastyytyväisyyttä ja myönteistä asiakaskokemusta.



- selvittää asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä omassa työssään
- ottaa huomioon myönteisen asiakaskokemuksen merkityksen omassa työssään
- hoitaa jälkitoimet ohjeiden mukaisesti

Tuloksellinen toiminta

Ammattitaitovaatimukset

Henkilö osaa

- kuvata organisaation liiketoimintamallin ja kustannusrakenteen
- selvittää toiminnan tuottoja ja kustannuksia
- laskea toimintaa kuvaavia tunnuslukuja kannattavuuden osatekijät huomioiden.

Arviointi

Henkilö kuvaa organisaation liiketoimintamallin ja kustannusrakenteen.

- tuntee yhteiskunnan talouden muodostumisen
- tunnistaa oman yksikkönsä tai organisaationsa perusprosessit
- ymmärtää tuloksellisen toiminnan eri näkökulmia huomioiden laadun, kestävän kehityksen ja vastuullisen liiketoiminnan
- kuvaa ohjattuna oman organisaationsa kustannusrakenteen työvälinohjelmia hyödyntäen
- tunnistaa oman toimintansa vaikutuksen kustannuksiin

Henkilö selvittää toiminnan tuottoja ja kustannuksia.

- selvittää organisaation tuottoja ja kustannuksia
- hankkii tietoa oman organisaationsa tuloksellisen toiminnan suunnittelusta

Henkilö laskee toimintaa kuvaavia tunnuslukuja kannattavuuden osatekijät huomioiden.

- tuntee kannattavuuteen vaikuttavia keskeisiä tekijöitä omassa työtehtävässään
- ymmärtää hinnan muodostumiseen vaikuttavia tekijöitä
- laatii ohjatusti tuotteen tai palvelun katetuottolaskelman

Työyhteisössä toimiminen

Ammattitaitovaatimukset

Henkilö osaa

- toimia työorganisaationsa toimintaperiaatteiden mukaisesti ja ymmärtää henkilöstön roolin osana kehittyvää työyhteisöä
- toimia työyhteisön tai tiimin jäsenenä muuttuvissa vuorovaikutustilanteissa
- arvioida omaa työsuoritustaan ja asettaa osaamiselleen kehittämistavoitteita
- verkostoitua ammatillisesti ja kehittää työyhteisön toimintaa
- viestii työhönsä liittyvistä asioista työvälinohjelmia ja viestintäkanavia käyttäen.



Arviointi

Henkilö toimii työorganisaationsa toimintaperiaatteiden mukaisesti ja ymmärtää henkilöstön roolin osana kehittyvää työyhteisöä.

- tietää työorganisaationsa toimintaperiaatteet
- selvittää työsuhteen ehdot ja työelämän pelisäännöt ja toimii niiden mukaisesti
- noudattaa oman työyhteisönsä toimintatapoja
- tunnistaa oman roolinsa osana työyhteisön toimintaa ja työhyvinvointia

Henkilö toimii työyhteisön tai tiimin jäsenenä muuttuvissa vuorovaikutustilanteissa.

- tuntee yhdessä toimimisen ja tiimityön periaatteita
- toimii työyhteisössä sujuvassa vuorovaikutuksessa erilaisten ihmisten kanssa
- osallistuu avoimesti työyhteisön keskustelu- ja neuvottelutilanteisiin
- ylläpitää omaa hyvinvointiaan työssä
- toimii työssään eettisesti sekä työturvallisuus- ja tietoturvaohjeiden mukaisesti noudattaen vaihtelovelvollisuusohjeita

Henkilö arvioi omaa työsuoritustaan ja asettaa osaamiselleen kehittämistavoitteita.

- arvioi omaa työsuoritustaan ja toimintaansa työyhteisössä
- osallistuu palautekeskusteluun

Henkilö verkostoituu ammatillisesti ja kehittää työyhteisön toimintaa.

- tunnistaa työtehtäväänsä liittyviä sosiaalisia verkostoja
- valitsee työhönsä sopivan sosiaalisen viestintäkanavan ja luo itselleen ammatillisen profiilin
- osallistuu jonkun työhönsä liittyvän verkoston toimintaan

Henkilö viestii työhönsä liittyvistä asioista työvälineohjelmia ja viestintäkanavia käyttäen.

- viestii työhön liittyvistä asioista sekä suullisesti että kirjallisesti
- käyttää työnsä kannalta keskeisiä tietojärjestelmiä ja työvälineohjelmia
- käsittelee ja tuottaa ohjattuna organisaation ohjeistuksen mukaisia asiakirjoja

Asiakkuuksien hoitaminen

Ammattitaitovaatimukset

Henkilö osaa

- hankkii tietoa toimialasta ja toimipaikan palveluympäristöstä
- suunnitella käytännön myynti- tai palvelutyötään
- hoitaa asiakkuuksia monikanavaisesti
- hyödyntää tietojärjestelmiä työssään.

Arviointi

Henkilö hankkii tietoa toimialasta ja toimipaikan palveluympäristöstä.

- esittelee asiakaskokemuksiin vaikuttavia osatekijöitä
- tuntee toimialan eri toimijoita
- tunnistaa oman työnsä merkityksen kannattavan asiakkuuden ja organisaation toiminnan kannalta



Henkilö suunnittelee käytännön myynti- tai palvelutyötään.

- suunnittelee työtään organisaation ohjeiden ja keskeisten tavoitteiden mukaisesti
- työskentelee huomioiden erilaiset asiakkuudet ja palvelumallit
- noudattaa työhönsä liittyviä sopimuksia

Henkilö hoitaa asiakkuuksia monikanavaisesti.

- toimii organisaation palvelu- ja asiakkuusprosessien mukaisesti
- osallistuu asiakkuuksien hoitoon
- kontakttoi asiakkaita organisaation ohjeiden mukaisesti
- kohtaa asiakkaita eri tilanteissa palvelualttiisti
- hoitaa asiakaspalautetilanteita tarvitien ajoittain ohjausta

Henkilö hyödyntää tietojärjestelmiä työssään.

- raportoi työstään hyödyntäen sovittua organisaation tietojärjestelmää
- seuraa ryhmän jäsenenä toiminnan kannalta keskeisiä tunnuslukuja
- huolehtii ohjatusti siitä, että asiakkaille tarkoitettu informaatio on ajantasaista ja heidän saatavillaan
- päivittää ohjatusti asiakastietoja tietojärjestelmään organisaation käytänteiden ja tietoturvaohjeistusten mukaisesti

Myynti

Ammattitaitovaatimukset

Henkilö osaa

- valmistautua myyntitilanteisiin myyntitavoitteiden mukaisesti
- kontaktoida asiakkaita ja kartoittaa asiakkaan tarpeet
- tarjota ja myydä asiakkaalle sopivia tuote- tai palveluratkaisuja
- hoitaa jälkitoimet.

Arviointi

Henkilö valmistautuu myyntitilanteisiin myyntitavoitteiden mukaisesti.

- tarkistaa oman toimintaympäristön siisteyden sekä hinta- ja tuotetietojen ajantasaisuuden
- tuntee tuotteiden ja tuoteryhmien sijainnin
- tuntee myynti- ja lisämyyntitavoitteet sekä tuotteiden saatavuudet työryhmän jäsenenä
- selvittää sopivat käyttöyhteystuotteet ohjeiden mukaan
- osallistuu palvelupisteen valmisteluun myyntiä varten huomioiden myyvän esillepanon
- käyttää toimintaympäristönsä myynnin järjestelmiä, mutta saa ajoittain ohjausta
- tuntee olennaiset myyntiä koskevat säädökset ja sopimukset sekä yrityskohtaiset ohjeet ja noudattaa niitä työssään

Henkilö kontakttoi asiakkaita ja kartoittaa asiakkaan tarpeet.

- kontakttoi asiakkaita
- kartoittaa asiakkaan tarpeita

Henkilö tarjoaa ja myy asiakkaalle sopivia tuote- tai palveluratkaisuja.



- tuntee oman toimintaympäristönsä tärkeimmät tuotteet ja palvelut
- ottaa huomioon ajankohtaiset kampanja- ja sesonkituotteet
- tuntee ostamiseen ja kaupan päättämiseen vaikuttavia tekijöitä
- tarjoaa asiakkaan tarpeeseen sopivan tuotteen tai palvelun
- tuntee tilaus- ja toimitusprosessin

Henkilö hoitaa jälkitoimet.

- käsittelee, välittää ja hoitaa asiakaspalautteita saaden ajoittain ohjausta
- osallistuu reklamaation käsittelyyn
- tekee sovitut ja ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa palvelutilanteissa