

TILANTEET

Vuorovaikutus asiakkaan kanssa

- päivittäisissä toiminnoissa avustaminen ja ohjaaminen (esim. ruokailu, peseytyminen, hoitotoimenpiteet)
- akuutit hoitotyön tilanteet (esim. hätäpuhelut, turvarannekehälytykset, aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaaminen)
- tulo- ja seurantahaastattelut ja -keskustelut asiakkaan ja läheisen kanssa (esim. toimintakyvyn mittarit, vasu-keskustelut)
- ohjaus ja neuvonta
- asiakaspalvelussa toimiminen (esim. vastaanotto)

Puhelimesta toimiminen (läheiset, palvelut, moniammatilliset tilanteet, kiinteistöhuolto jne.)

Tiedonhankinta

Ryhmätoiminnan ohjaaminen

Viestiminen moniammatillisessa tiimityössä (esim. fysioterapeutti, sairaanhoitaja, lääkäri, muut sote-alan ammattilaiset)

- työnjakotilanteet
- suullinen raportointi ja hoitoneuvottelut
- lääkitykseen liittyvät tilanteet
- konsultoinnit (esim. lääkäri, sairaanhoitaja)
- opiskelijoiden ohjaus ja uusien työntekijöiden perehdytys
- ”kahvipöytäkeskustelut”

Ammattitaidon ylläpitämiseen liittyvät koulutukset, tentit ja näytöt

- opetus- ja ohjevideot ja -webinaarit

Yleiset kuulutukset

Laitteiden antamat sanalliset viestit

Tässä viitekehyksessä on esitelty alan yleisiä kielenkäyttötilanteita ja -taitoja.

Mukana on joitakin konkreettisia esimerkkejä tilanteista (vasu-keskustelut, toimintakyvyn mittarit), mutta lukijan tehtäväksi jää soveltaa taidot ja osaaminen kuhunkin ammattinimikkeeseen, työpaikkaan ja työtehtävään sopivaksi. Kaikkia mainittuja taitoja ei tarvita aina, ja joitain taitoja voi myös puuttua.

Tässä viitekehyksessä asiakkaalla tarkoitetaan kaikkia sote-alan asiakkaita ja potilaita iästä ja toimintaympäristöstä riippumatta.

TAIDOT

PUHUMINEN

Osaa keskustella asiakkaan kanssa

- osaa esitellä itsensä ja kysyä asiakkaan tiedot
- osaa kysyä, miten asiakas voi tai mikä asiakkaan vaiva tai ongelma on
- osaa kysyä, mistä asiakas on kiinnostunut ja mikä häntä motivoi
- osaa kertoa hoitotoimenpiteistä ja päivittäisistä toimenpiteistä
- osaa ohjata asiakasta hoito- ja ohjaustilanteessa
- osaa perustella toimenpiteiden tarpeellisuuden ja pyrkiä yhteisymmärrykseen asiakkaan kanssa
- osaa kysyä ja kertoa lääkityksestä
- osaa kartoittaa asiakkaan tilanteen (esim. käyttäen erilaisia toimintakyvyn mittareita)

Osaa keskustella läheisen kanssa

- osaa kertoa asiakkaan voinnista, päivittäisestä toiminnasta, tehdyistä toimenpiteistä ja jatkohoidosta
- osaa vastata läheisten kysymyksiin

Osaa toimia puhelinkeskusteluissa ja viestintäalustoilla

- osaa vastata läheisen kysymyksiin puhelimesta
- osaa toimia moniammatillisissa puhelinkeskusteluissa (esim. kuljetus- ja tulkkipalveluiden ja muiden palveluiden tilaus)

Osaa toimia moniammatillisissa keskusteluissa

- osaa raportoida asiakkaan voinnista, toimintakyvystä, lääkityksestä, toimenpiteistä, tilanteista

Osaa pyytää apua ja neuvoa ongelmatilanteissa

Osaa hankkia tietoa ja tehdä tarkennus- ja varmistuskysymyksiä eri tilanteissa

Osaa ohjata ryhmän toimintaa

Osaa ohjata ja perehdyttää opiskelijoita ja uusia työntekijöitä

Osaa keskustella vapaamuotoisissa tilanteissa työkavereiden kanssa

- pystyy reagoimaan erilaisiin keskustelutilanteisiin

Osaa mukauttaa puhettaan puhekumppanin mukaan (huomioiden esim. iän ja erityistarpeet)

KUUNTELEMINEN

Osaa keskustella asiakkaan kanssa

- ymmärtää erilaisia puhetapoja (esim. äänenvoimakkuus, sanasto, murre, aksentti, kielen kehityksen eri vaiheet, eristeiset puhevaikeudet ja -häiriöt)
- ymmärtää asiakkaan antamat tiedot (henkilötiedot, vointi, sairaudet, oireet)
- ymmärtää asiakkaan kysymykset ja (haastattelutilanteessa) annetut vastaukset

Osaa keskustella läheisen kanssa

- ymmärtää läheisten kysymykset (esim. hoidosta, toimenpiteistä, jatkohoidosta, kasvusta ja kehityksestä)

Osaa toimia puhelinkeskusteluissa

- ymmärtää läheisen ja muiden keskustelijoiden viestin

Osaa toimia moniammatillisissa keskusteluissa

- ymmärtää raporttien ja hoitoneuvotteluiden sisällön
- ymmärtää annetut pyynnöt, ohjeet ja neuvot

Ymmärtää kuulutukset

Ymmärtää laitteiden sanalliset viestit

Osaa keskustella vapaamuotoisissa tilanteissa työkavereiden kanssa

- ymmärtää erilaisia puhetapoja, puhekielisyyksiä ja murteita
- pystyy seuraamaan useamman äidinkielen puhujan keskustelua

Osaa toimia koulutustilanteissa

- ymmärtää koulutuksen sisällön

TASO	A1	PUHUMINEN - osaa tervehtiä, esitellä itsensä asiakastilanteessa - osaa vastata yksinkertaisiin kysymyksiin	KUUNTELEMINEN - ymmärtää (avustettuna) asiakkaan tervehdykset ja esittelyn, kun tämä puhuu selkeästi, hitaasti, kuuluvasti ja yleiskielisesti
		- selviää hoito- ja palvelutilanteissa yksinkertaisista, tutuista ja toistuvista keskusteluista - osaa kysyä asiakkaan tiedot - osaa kysyä, miten asiakas voi - pystyy käsittelemään yksinkertaisia lukuja, lukumääriä ja ajan ilmauksia	- ymmärtää tilannesidonnaisia selkokiekisiä ohjeita, pyyntöjä, kieltoja - pystyy seuraamaan yksinkertaisia, hitaasti puhuttuja, yleiskielisiä tilanneyhteyteen liittyviä keskusteluja - ymmärtää selkeästi puhuttua yleiskielistä ja hidasta puhetta
TASO	A2.1	PUHUMINEN - kykenee osallistumaan lyhyeen keskusteluun (myös aloittamaan ja lopettamaan sen) hoito- ja palvelutilanteissa, mutta ei pysty ylläpitämään keskustelua - pystyy kuvailemaan yksinkertaisesti (myös menneitä) tilanteita, tapahtumia ja kokemuksia, esim. kertomaan hoito- ja päivittäisistä toimenpiteistä sekä toimintatuokioista ja ohjaamaan niissä - pystyy kuvaamaan yksinkertaisesti ja lyhyesti suunnitelmia, järjestelmiä ja rutiineja - pystyy keskustelemaan työnjaosta ja päivän kulusta - pystyy antamaan yksinkertaisia ohjeita asiakkaalle esim. lääkityksestä tai toimenpiteistä - osaa esittää anteeksipyyynnön ja vastata siihen - pystyy hankkimaan yksinkertaista tietoa kysymällä - pystyy osallistumaan kokouksiin ja neuvotteluihin ja ilmaisemaan oman mielipiteensä tutuista asioista - osaa kertoa, ettei ymmärtänyt	KUUNTELEMINEN - ymmärtää yksinkertaisten tuttuja aiheita käsittelevien keskustelujen ydinsisällön hoito- ja palvelutilanteissa, hoitoneuvotteluissa ja muissa vuorovaikutustilanteissa - ymmärtää ohjeiden ja kuulutusten ydinsisällön ja aiheenvaihdokset - ymmärtää hidasta puhenopeutta ja selkeää, yleiskielistä puhetta
TASO	A2.2	PUHUMINEN - osaa kertoa lyhyesti päivittäisistä toiminnoista - osaa kuvailla todellisia ja mahdollisia tapahtumia - osaa kertoa yksinkertaisesti suunnitelmista, järjestelmistä, rutiineista ja menneistä tapahtumista - osaa kertoa odottamattomista tapahtumista - pystyy osallistumaan rutiininomaisiin hoitoon ja kasvatukseen liittyviin keskusteluihin ja ylläpitämään niitä sekä tekemään ehdotuksia ja vastaamaan niihin - pystyy pyytämään ohjeita esim. lääkäriltä, sairaanhoitajalta tai opettajalta - pystyy antamaan ohjeita asiakkaalle esim. lääkityksestä tai toimenpiteistä - osaa ehdottaa ja olla samaa tai eri mieltä - pystyy yksinkertaiseen puhelinkeskusteluun - pystyy pyytämään toistoa ja tarkennuksia - osaa käyttää eleitä apuna	KUUNTELEMINEN - pystyy seuraamaan selväpiirteisiä asiakaskeskusteluja ja ymmärtämään pääkohdat - pystyy selkeään, yksinkertaiseen puhelinkeskusteluun - ymmärtää hidasta puhenopeutta ja selkeää, yleiskielistä puhetta

TASO B1.1	PUHUMINEN - osaa kertoa ja raportoida päivittäisistä tapahtumista ja tilanteista yksityiskohtia myös valmistautumatta - selviää arkikeskusteluista asiakas-, hoito- ja ryhmänohjaustilanteissa myös valmistautumatta - pystyy reagoimaan asiakkaan tunteisiin ja myös ilmaisemaan omia tunteitaan - osaa ohjata, neuvoa ja opastaa lyhyesti ja yksinkertaisesti opiskelijoita ja uusia työntekijöitä - osaa raportoida, ohjata, neuvoa ja opastaa lyhyesti ja yksinkertaisesti myös puhelimesta - pystyy haastattelemaan käyttäen valmista kysymyslistaa ja esittämään joitakin spontaaneja jatkokysymyksiä - osaa käyttää kohteliaita ilmauksia - pystyy perustelemaan lyhyesti tekemiensä toimenpiteiden tarpeellisuuden - osaa pyytää korjauksia ja palautetta sekä varmistaa yhteisymmärryksen - osaa mukauttaa ilmaisuaan ja aloittaa alusta toisin sanoin, jos kommunikoinnissa on ongelmia - pystyy pyytämään keskustelukumppania tarkentamaan sanomaansa	KUUNTELEMINEN - pystyy seuraamaan hoitoon sekä palvelu- ja neuvottelutilanteisiin liittyviä toistuvia normaalitempoisia keskusteluja ja ymmärtämään niistä pääkohdat ja keskeiset yksityiskohdat - ymmärtää puhelinviestin pääkohdat - pitemmät viestit edellyttävät normaalia hitaampaa yleiskielistä puhetta
TASO B1.2	PUHUMINEN - selviää myös oudommista omaan alaan liittyvistä keskusteluista ja ohjaustilanteista - osaa ohjata, neuvoa ja opastaa varmasti opiskelijoita ja uusia työntekijöitä - osaa viestiä (raportoida, ohjata, neuvoa ja opastaa) varmasti myös puhelimesta - kykenee vaihtamaan, varmistamaan ja vahvistamaan tietoja ja selittämään, miksi jokin on ongelma - pystyy vertailemaan vaihtoehtoja ja kommentoimaan muiden näkökantoja - osaa esittää mielipiteensä - osaa perustella selkeästi toimintojaan - osaa esittää tarkennuskysymyksiä - pystyy toteuttamaan valmistellun haastattelun ja varmistamaan saatuja tietoja, esim. toimintakyvyn mittarit - pystyy liittymään tuttua aihetta käsittelevään keskusteluun - pystyy korjaamaan rakenteiden ja aikamuotojen aiheuttamia väärinymmärryksiä ja varmistamaan yhteisymmärryksen kysymällä ja toistamalla, esim. pyytämään apua puhelin keskusteluissa	KUUNTELEMINEN - ymmärtää tavanomaiseen hoitoon, asiakaspalveluun, ohjaukseen ja neuvontaan liittyvää puhetta myös vaativissa yhteyksissä, esim. moniammatillisessa tiimityössä - ymmärtää ennakoitavissa olevat puhelinviestit - ymmärtää yleiskieltä ja tuttua aksenttia - ymmärtää yksityiskohtaisia ohjeita
TASO B2.1	PUHUMINEN - pystyy osallistumaan useimpiin sekä muodollisiin että epämuodollisiin keskusteluihin tasaveroisesti - pystyy kuvailemaan selkeästi ja yksityiskohtaisesti, miten jokin toimenpide suoritetaan, ja ohjaamaan muita - pystyy kutsumaan muut mukaan ja pyytämään heiltä omia näkemyksiä - pystyy reagoimaan keskustelukumppanin muodollisuusasteeseen ja sanattomiin viesteihin hoito- ja palvelutilanteissa - pystyy käyttämään kiertoilmauksia ja kertomaan asian omin sanoin ongelmatilanteissa - pystyy korjaamaan lipsahduksia ja virheitä - pystyy välittämään viestin luotettavasti ja yksityiskohtaisesti ja osaa mukauttaa ilmaisuaan vastaanottajan mukaan	KUUNTELEMINEN - ymmärtää kompleksisia hoitoon, asiakaspalveluun, ohjaukseen ja neuvontaan liittyviä keskusteluja - ymmärtää työhön liittyviä ammatillisia keskusteluja - ymmärtää yksityiskohtaista kerrontaa ja osaa tiivistää siitä avainkohdat ja tärkeät yksityiskohdat - pystyy tulkitsemaan keskustelukumppanin tarkoitusta ja muodollisuusastetta hoito- ja palvelutilanteissa - ymmärtää suurinta osaa aksenteista ja puhetavoista sekä tuttuja murteita, vaikkakin useamman syntyperäisen nopea keskustelu voi aiheuttaa vielä ongelmia ("kahvipöytäkeskustelut")

TILANTEET	KIRJOITTAMINEN • Erilaiset työhön liittyvät kirjaamiset ▪ asiakastietojärjestelmät ▪ päivittäinen kirjaaminen ▪ rakenteinen kirjaaminen ▪ asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointi • Erilaisten työhön liittyvien tekstien kirjoittaminen ▪ erilaisten asiakaskohtaisten suunnitelmien laatiminen ▪ toimintakohtaiset suunnitelmat (esim. retkisuunnitelma) ▪ työpaikan ilmoitustaulut, työvuorolistat, kalenterit, viestilaput ▪ tiedonhaut ▪ ammattitaidon ylläpitämiseen liittyvät koulutukset, tentit ja näytöt ▪ viestintäalustojen hallinta ▪ sähköiset viestit ja sosiaalinen media	LUKEMINEN • Hoitoon ja työtehtäviin liittyvien kirjallisten tekstien lukeminen ▪ hoitoa koskevat kirjalliset ohjeet (esim. lääkärin määräykset) ▪ lääkemääräykset (esim. annostusohjeet) ▪ tuoteselosteet ja käyttöohjeet ▪ hoitovälineiden, laitteiden ja mittareiden tulokset ja ohjeet ▪ arviointivälineistön esitetokaavakkeiden kysymykset ▪ lääkitykseen ja hoitoon liittyvät dokumentit (esim. Pharmaca Fennica, Käypä hoito, Terveysportti, Hotus) ▪ tutkimustulokset, epikriisit, raportit ▪ lait ja asetukset ▪ tiedotteet, esitteet ▪ asiakaskohtaiset suunnitelmat ja arvioinnit ▪ työpaikkakohtaiset suunnitelmat (esim. omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat) ▪ perehdytysmateriaali ▪ sähköiset viestit (esim. sähköpostit ja tekstiviestit) • Asiakastietojärjestelmien hallinta • Asiakaskohtaisten suunnitelmien tulkitseminen • Ilmoitustaulut, työvuorolistat, kalenterit, viestilaput
TAIDOT	KIRJOITTAMINEN • Osaa kirjata päivittäiset toiminnot ja havainnot asiakastietojärjestelmään ja hallitsee ammatillisen kirjaamisen käytänteet ▪ osaa kirjata täsmällisesti, ymmärrettävästi ja kuvailevasti ▪ osaa käyttää asianmukaisia kielellisiä rakenteita ja ilmauksia ▪ osaa kuvailla asiakasturvallisuutta vaarantavan tilanteen • Osaa kirjoittaa asiakaskohtaisia suunnitelmia ja arviointeja moniammatillisen tiimin jäsenenä ▪ osaa kirjoittaa tekstin käydyn keskustelun perusteella ▪ osaa kirjoittaa selkeitä ja yksityiskohtaisia tekstejä ja esittää omia näkemyksiään • Osaa kirjoittaa poikkeamailmoituksia • Osaa kirjoittaa lyhyen sanoman sisältävän viestin esim. puhelinkeskustelun perusteella • Osaa kirjoittaa sähköisiä viestejä ja sosiaalisen median julkaisuja • Osaa laatia työpaikan toimintaa koskevia suunnitelmia (esim. retkisuunnitelma) • Osaa kirjoittaa työpaikan arkeen liittyviä tekstejä (esim. viestilaput, tiedotteet, työvuorolista, kalenteri) • Osaa kirjoittaa ammattitaidon ylläpitämiseen liittyviä tenttivastauksia • Osaa kirjoittaa tiedonhaussa tarvittavia hakulausekkeita	LUKEMINEN • Ymmärtää asiakkaan hoitoon liittyviä lyhyitä tekstejä ja kykenee löytämään niistä tietoja ▪ pystyy lukemaan monenlaisia työhön liittyviä lyhyehköjä tekstejä (esim. annostusohjeet, sähköiset viestit, hoitovälineistön ja -laitteistojen tekstit) ▪ pystyy etsimään tietoa tavanomaisista alan teksteistä (esim. lääkärin määräykset, tuoteselosteet, esitetokaavakkeiden kysymykset) • Ymmärtää asiakkaan hoitoon liittyviä laajoja tekstejä ja kykenee löytämään ja yhdistämään niistä tietoja ▪ selviää päättelyä vaativista teksteistä tutussa tilanteessa ▪ pystyy etsimään ja yhdistelemään tietoa eri lähteistä jotain tiettyä tarkoitusta varten ▪ pystyy lukemaan silmäilemällä myös pitkäköjä tekstejä ja etsimään niistä tarvittavaa tietoa (esim. lääkitykseen ja hoitoon liittyvät dokumentit, tutkimustulokset, epikriisit, raportit, lait ja asetukset, tiedotteet, esitteet, asiakaskohtaiset suunnitelmat ja arvioinnit) • Osaa käyttää asiakastietojärjestelmiä • Pystyy lukemaan muita työhön liittyviä tekstejä (esim. työpaikan ohjeet, viestilaput, omavalvontasuunnitelma, sadut ja muut asiakkaille ääneen luettavat tekstit) • Osaa lukea ammattitaidon ylläpitämiseen liittyvät tenttikysymyksiä ja ohjeita

SOSIAALI- JA TERVEYSALA - KIRJALLINEN VIESTINTÄ

TASO A1	KIRJOITTAMINEN - osaa kirjoittaa omat perustietonsa ja irrallisia ilmauksia - osaa kirjoittaa numerot ja kirjaimet sekä joitakin tuttuja sanoja ja fraaseja	LUKEMINEN - ymmärtää kirjainjärjestelmän, joitain tuttuja sanoja, nimiä, kylttejä ja fraaseja
	- osaa kirjoittaa tuttuja fraaseja tutuissa tilanteissa - osaa kirjoittaa yksinkertaisia viestejä, mm. kysyä yksinkertaisia henkilötietoja asiakkaalta	- tunnistaa yksittäisen tiedon yksinkertaisesta tekstistä, esim. viestilapusta tai esitteestä - pystyy seuraamaan yksinkertaisia kirjallisia ohjeita
TASO A2.1	KIRJOITTAMINEN - osaa kirjoittaa toistuviin työtilanteisiin liittyviä viestejä ja kirjaamisia ja yksinkertaisia kuvauksia hyvin tutuista aiheista	LUKEMINEN - ymmärtää tavanomaista sanastoa sisältäviä tekstejä, esim. lyhyet toistuvat kirjaukset, yleiset kyltit, opasteet, ilmoitukset, ohjeet, neuvot ja varoitukset työpaikalla - ymmärtää tekstin päätarkoituksen ja joitain yksityiskohtia lyhyehköstä tekstistä - kykenee päättämään yksinkertaisia seikkoja kontekstin perusteella
TASO A2.2	KIRJOITTAMINEN - pystyy kirjoittamaan lyhyitä, yksinkertaisia raportteja tapahtumista, menneistä toimista ja omista kokemuksista (lyhyet raportit, muisti- ja viestilaput, puhelinviestit)	LUKEMINEN - ymmärtää pääasiat ja joitain yksityiskohtia hieman vaativimmissakin arkisissa yhteyksissä, esim. ruokalistat, aikataulut, käyttöohjeet, lyhyet kirjaukset, kyselyt, tilaukset ja vahvistuskirjeet - pystyy hankkimaan ennakoitavaa uutta tietoa työhön liittyvistä arkisella kielellä esitetyistä lyhyehköistä raporteista - pystyy etsimään ja tunnistamaan yksittäisiä tietoja luetteloista, tutkimustuloksista ja muista lyhyistä teksteistä - ymmärtää turvallisuuteen liittyviä yksinkertaisella kielellä esitettyjä ohjeita - osaa päätellä merkityksiä kontekstin avulla

SOSIAALI- JA TERVEYSALA - KIRJALLINEN VIESTINTÄ

TASO B1.1	KIRJOITTAMINEN - pystyy tekemään ymmärrettäviä, jonkin verran yksityiskohtiakin sisältäviä viestejä ja kirjauksia tutuista aiheista - pystyy kirjoittamaan lyhyitä, sidosteisia raportteja (tuttu rakenne, jokapäiväinen asiatieto) - pystyy kirjoittamaan lyhyen tenttivastauksen ammattitaidon ylläpitämiseen liittyvissä tenteissä - pystyy kirjoittamaan kirjelappusia, jotka sisältävät yksinkertaista tietoa, ja välittämään keskeisen sisällön	LUKEMINEN - pystyy lukemaan monenlaisia työhön liittyviä lyhyehköjä tekstejä myös valmistautumatta, esim. taulukot, kalenterit, esitteet, tuoteselosteet - pystyy seuraamaan työhön liittyvän tekstin pääajatuksia, avainsanoja ja tärkeitä yksityiskohtia, esim. raportit, haastattelut, suunnitelmat ja pakkausselosteet - pystyy etsimään tietoa tavanomaisista teksteistä, esim. lyhyistä virallisista asiakirjoista
TASO B1.2	KIRJOITTAMINEN - osaa kirjoittaa omia ajatuksia sisältäviä viestejä - osaa kirjoittaa muutaman kappaleen pituisen jäsentyneen tekstin selkeään esityksen, keskustelun tai haastattelun pohjalta, esim. muistiinpanot, yhteenvedot, selostukset, arvioinnit - pystyy kirjoittamaan tiivistyksiä ja raportteja sekä esittämään näkemyksiä kerätystä tiedosta - osaa ottaa lukijan huomioon - pystyy välittämään tietoa abstrakteista ja konkreettisista aiheista, välittämään tietoa sekä kysymään ongelmista ja selittämään niitä	LUKEMINEN - osaa tulkita päättelyä vaativia tekstejä tutussa tilanteessa, esim. tiedotteet, esitietokaavakkeet, lääke- ja lääkärinmääräykset, epikriisit ja muut hoitoon liittyvät dokumentit - ymmärtää ammattitaidon ylläpitämiseen liittyvien tenttikysymysten sisällön ja ohjeistuksen - pystyy etsimään ja yhdistelemään tietoa eri lähteistä jotain tiettyä tarkoitusta varten esim. laeista ja asetuksista, uusista tutkimuksista ja selvityksistä - pystyy lukemaan silmäilemällä myös pitkäkököjä tekstejä ja etsimään niistä tarvittavaa tietoa - ymmärtää laitteen tai ohjelmiston selkeästi kirjoitetun käyttöohjeen
TASO B2.1	KIRJOITTAMINEN - osaa kirjoittaa selkeitä ja yksityiskohtaisia tekstejä (sekä asiaviestejä että sosiaalisia viestejä) tutuista ja itseä kiinnostavista abstrakteistakin aiheista, esim. ohjeet, hakemukset, yhteenvedot - osaa yhdistellä ja tiivistää eri lähteistä poimittua tietoa omaan tekstiin - pystyy kirjoittamaan raportteja, joissa selitetään syitä, arvioidaan vaihtoehtoja tai esitetään synteesi, esim. jatkohoito-ohjeet	LUKEMINEN - pystyy lukemaan monenlaisia pitkäkököjä tekstejä, esim. raportteja ja yksityiskohtaisia ohjeita myös abstrakteista ja ammatillisista aiheista - tunnistaa nopeasti tekstin sisällön ja tietojen käyttöarvon omaan ammattiin liittyvistä uutisista, artikkeleista ja raporteista ja osaa arvioida tiedon luotettavuutta - pystyy silmäilemään läpi pitkiä monipolvisia tekstejä ja löytämään niistä yksityiskohdat - ymmärtää pitkiä ja monimutkaisia omaan alaan liittyviä ohjeita, joihin voi sisältyä myös varoituksia ja poikkeuksia