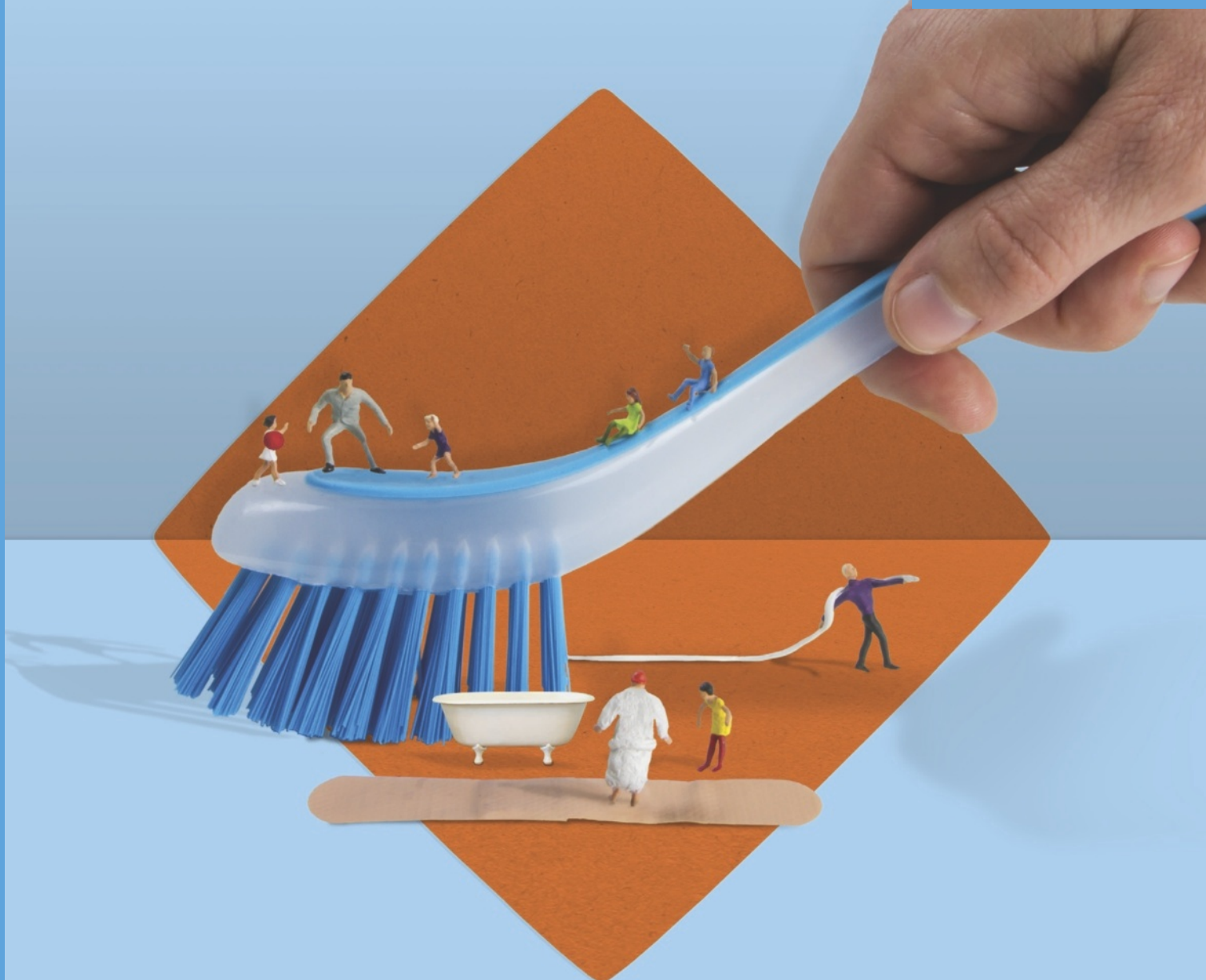


WERKBOEK NIVEAU 2

Helpende zorg en welzijn

MBO

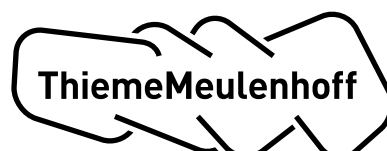
TRAJECT
DIENST-
VERLENING



Helpende Zorg en Welzijn

Niveau 2

**N. Bus
E. Kremers
R.F.M. van Midde
M.M.M. Riemsdijk
S. Schoneveld
S. Sjollema**



Colofon

Auteurs

N. Bus
E. Kremers
R.F.M. van Midde
M.M.M. Riemsdijk
S. Schoneveld
S. Sjollema

Redactie

R.F.M. van Midde

Taalredactie

Susan Hol

Vormgeving en omslag

Studio Fraaj, Rotterdam

Opmaak

Imago Mediabuilders,
Amersfoort

Illustraties

Tiekstra Media,
Groningen
ThiemeMeulenhoff,
Amersfoort

Over ThiemeMeulenhoff

ThiemeMeulenhoff ontwikkelt zich van educatieve uitgeverij tot een learning design company. We brengen content, leerontwerp en technologie samen. Met onze groeiende expertise, ervaring en leeroplossingen zijn we een partner voor scholen bij het vernieuwen en verbeteren van onderwijs. Zo kunnen we samen beter recht doen aan de verschillen tussen lerenden en scholen en ervoor zorgen dat leren steeds persoonlijker, effectiever en efficiënter wordt.

Samen leren vernieuwen.

www.thiememeulenhoff.nl

ISBN 978 90 06 07110 8

Eerste druk, eerste oplage, 2017

© ThiemeMeulenhoff, Amersfoort, 2017

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j° het Besluit van 23 augustus 1985, Stbl. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie (PRO), Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp (www.stichting-pro.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet) dient men zich tot de uitgever te wenden. Voor meer informatie over het gebruik van muziek, film en het maken van kopieën in het onderwijs zie www.auteursrechtenonderwijs.nl.

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

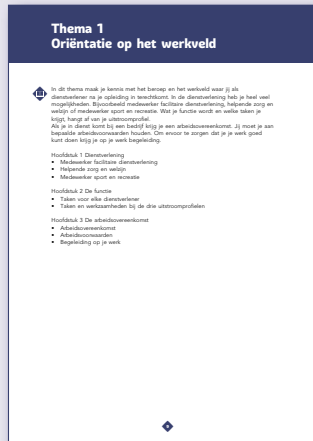
Deze uitgave is volledig CO₂-neutraal geproduceerd.

Het voor deze uitgave gebruikte papier is voorzien van het FSC®-keurmerk.

Dit betekent dat de bosbouw op een verantwoorde wijze heeft plaatsgevonden.

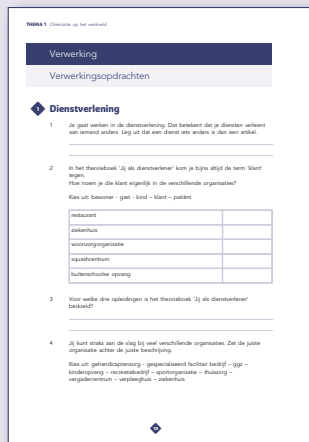
Rondleiding door dit werkboek

Het werkboek is verdeeld in thema's. Een thema in het werkboek sluit precies aan bij een thema in de theorie.



► **Themaopening**
Je leest waar het thema over gaat en welke hoofdstukken en onderwerpen aan de orde komen.

In dit werkboek staan verschillende soorten opdrachten. Deze helpen je om je de benodigde vakken en beroepsvaardigheden eigen te maken.

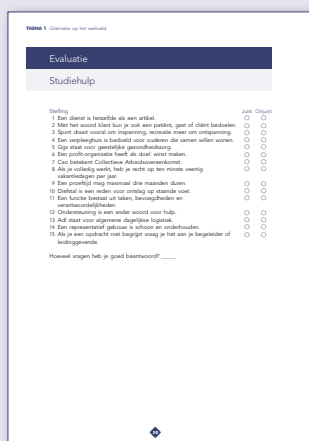
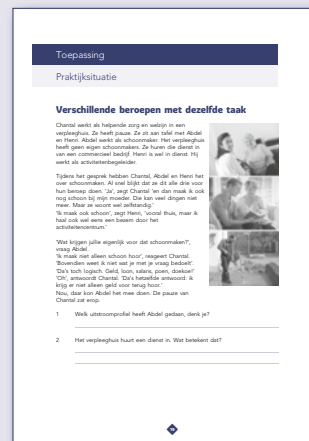


► **Verwerking**
Verwerkingsopdrachten ► helpen je de theorie te leren en te begrijpen. Ze zijn geordend per hoofdstuk.

Toepassing
Praktijksituaties ► hiermee pas je de theorie toe in alledaagse praktijkbeschrijvingen.

Themaopdrachten ► grotere opdrachten waarmee je met de kennis en vaardigheden aan de slag gaat. Je werkt dan ook aan belangrijke algemene vaardigheden als samenwerken, informatie zoeken, presenteren, kritisch denken, plannen en problemen oplossen.

Vaardigheden ► om de benodigde beroepsvaardigheden aan te leren.



► **Evaluatie**
Studiehulp ► een zelftoets waarmee je controleert of je de theorie kent. Antwoorden zijn op te vragen bij je docent.

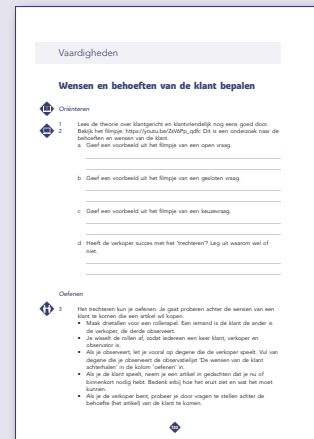
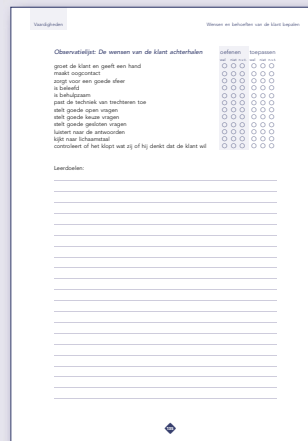
Evaluatie ► evalueren en reflecteren zijn belangrijke vaardigheden voor jouw toekomstige beroep: zet na elk thema op een rij wat je goed beheerst en wat je actiepunten zijn.

Vaardigheden ▶

Een vaardigheid heeft een vaste opbouw:
Oriënteren ▶ Oefenen ▶ Toepassen ▶ Transfer

Observatielijsten ▶

Bij de meeste vaardigheden horen observatielijsten. Die vind je direct achter de vaardigheid. Een observatielijst kun je gemakkelijk uit je werkboek halen. Zo kun je ze in de klas of in je BPV laten invullen.



Iconen helpen je op weg

In de kantlijn staan icoontjes. Die geven aan wat je in de opdracht kunt verwachten.



geeft aan dat je een deel van de theorie (nog een keer) leest om de vraag te kunnen beantwoorden.



bij deze opdracht werk je samen met anderen.



bij deze opdracht heb je een computer met internet nodig om informatie op te zoeken.



bij deze opdracht werk je aan je schrijfvaardigheden, bijvoorbeeld met het schrijven van een uitgebreid antwoord, verslag of rapport.



bij deze opdracht laat je de uitkomsten zien in een mondelinge presentatie.



geeft aan dat het gaat om een creatieve opdracht.

Werken met dit werkboek

Vind je het prettig om eerst de theorie te lezen en dan te kijken of je het weet en begrepen hebt? Lees dan eerst de theorie en maak daarna de verwerkingsvragen.

Ben je meer iemand die het liefst de theorie doorneemt aan de hand van vragen? Start dan met de verwerkingsvragen en leg je theorieboek eraast.

Werk je het liefst vanuit de praktijk? Begin dan met een praktijksituatie of een thema-opdracht en kijk of je de vragen kunt beantwoorden met de informatie uit de theorie.

Inhoudsopgave

Thema 1 Helpende zorg en welzijn 11

Verwerking 12

Verwerkingsopdrachten 12

Hoofdstuk 1 Begeleiden van cliënten 12

Hoofdstuk 2 Bijzondere situaties 18

Toepassing 23

Praktijksituaties 23

Maatwerk leveren 23

Rouwverwerking 24

Themaopdrachten 25

Vaardigheden 31

Handen wassen 31

Evaluatie 34

Studiehulp 34

Evaluatie 35

Thema 2 Cliënten 37

Verwerking 38

Verwerkingsopdrachten 38

Hoofdstuk 3 Verschillende leeftijden 38

Hoofdstuk 4 Zieke cliënten 42

Hoofdstuk 5 Diversiteit 46

Toepassing 48

Praktijksituaties 48

Mevrouw Bekkers krijgt last van dementie 48

Intervisie 50

Themaopdrachten 52

Evaluatie 56

Studiehulp 56

Evaluatie 57

Thema 3 Ondersteunen bij huishouden en wonen 59

Verwerking 60

Verwerkingsopdrachten 60

Hoofdstuk 6 Werkzaamheden bij huishouden en wonen 60

Hoofdstuk 7 Schoonmaken 63

Hoofdstuk 8 Zorg voor het bed 69

Toepassing 73

Praktijksituaties 73

- Aan de slag! 73
- Is het bed goed? 75

Themaopdrachten 77

Vaardigheden 81

- Moppen 81
- Ramen reinigen 85
- Stof wissen 89
- Schrobben 93
- Vochtig en nat reinigen met microvezels 96
- Toiletruimte desinfecteren 100
- Schoonmaken van ruimten die extra hygiëne vragen 105
- Bed afhalen en opmaken 111
- Wieg of ledikant opmaken 116

Evaluatie 119

- Studiehulp 119
- Evaluatie 120

Thema 4 Was verzorgen 123

Verwerking 124

Verwerkingsopdrachten 124

- Hoofdstuk 9 Wassen 124
- Hoofdstuk 10 Was drogen en opruimen 130
- Hoofdstuk 11 Schoeisel 132

Toepassing 134

Praktijksituaties 134

- Wat een berg! 134
- Een hele administratie 136

Themaopdrachten 138

Vaardigheden 142

- Was sorteren en een machinewas doen 142
- Besmet wasgoed verzorgen 147
- Vlekken verwijderen 151
- Wasgoed drogen in een wasdroger 156
- Handwas verzorgen 159
- Strijken 163

Evaluatie 170

- Studiehulp 170
- Evaluatie 171

Thema 5 Voeding 174

Verwerking 175

Verwerkingsopdrachten 175

Hoofdstuk 12 Voeding in verschillende levensfasen 175

Hoofdstuk 13 Levensmiddelen kopen en bewaren 180

Hoofdstuk 14 Rondom de maaltijd 183

Toepassing 190

Praktijksituaties 190

De maaltijd 190

Voeding voor de baby's en peuters 193

Themaopdrachten 195

Vaardigheden 199

Poederflesvoeding maken 199

Flesvoeding geven 204

Babyvoeding maken met behulp van een staafmixer 208

Boodschappen doen 212

Levensmiddelenvoorraad beheren 215

Dranken voorbereiden en serveren 218

Warme maaltijden voorbereiden en serveren 223

Tussengerechten voorbereiden en serveren 227

Koelkast/diepvries ontdooien en reinigen 231

Helpen bij het invullen van een menukeuzekaart 235

Gebruik van de magnetron 238

Afwassen in de afwasmachine 242

Evaluatie 246

Studiehulp 246

Evaluatie 247

Thema 6 Relevante ziektebeelden 251

Verwerking 252

Verwerkingsopdrachten 252

Hoofdstuk 15 Aandoeningen aan het hart en de bloedvaten 252

Hoofdstuk 16 Aandoeningen aan de luchtwegen 256

Hoofdstuk 17 Aandoeningen aan het spijsverteringskanaal en voedingsproblemen 257

Hoofdstuk 18 Aandoeningen aan het bewegingsapparaat 260

Hoofdstuk 19 Aandoeningen aan de hersenen en het zenuwstelsel 263

Toepassing 265

Praktijksituaties 265

De cliëntenbespreking 265

Thuiszorg 267

Themaopdrachten 269

- Evaluatie 274
 - Studiehulp 274
 - Evaluatie 275

Thema 7 Lichaamshygiëne 277

Verwerking 278

- Verwerkingsopdrachten 278
 - Hoofdstuk 20 Persoonlijke verzorging 278
 - Hoofdstuk 21 Verzorging van baby's en jonge kinderen 284

Toepassing 288

- Praktijksituaties 288
 - Baby in bad doen 288
 - Hulp bieden bij de persoonlijke verzorging 289
- Themaopdrachten 291
- Vaardigheden 297
 - Haren wassen op bed met behulp van een haarwaskap 297
 - Cliënt wassen aan de wastafel, onder de douche of in bad 301
 - Gebitsprothese van een cliënt verzorgen 306
 - Tandenpoetsen 311
 - Nagels knippen 314
 - Elektrisch scheren 318
 - Nat scheren 322
 - Haren wassen op bed 326
 - Therapeutische elastische kousen aantrekken 330
 - Het baden van de baby 334

Evaluatie 338

- Studiehulp 338
- Evaluatie 339

Thema 8 Specifieke aandachtsgebieden 342

Verwerking 343

- Verwerkingsopdrachten 343
 - Hoofdstuk 22 Slapen 343
 - Hoofdstuk 23 Lichaamstemperatuur en koorts 346

Toepassing 349

- Praktijksituaties 349
 - Omgevingsfactoren beïnvloeden de slaap 349
 - Hoe zorg je dat een kind slaapt? 350
- Themaopdrachten 351
- Vaardigheden 355
 - Lichaamstemperatuur opnemen met een oorthermometer 355
 - Lichaamstemperatuur rectaal opnemen 358

Evaluatie 362
Studiehulp 362
Evaluatie 363

Thema 9 Hulp bieden 365

Verwerking 366

Verwerkingsopdrachten 366
Hoofdstuk 24 Hulp bieden bij mobiliteit 366
Hoofdstuk 25 Hulp bieden bij de uitscheiding 374
Hoofdstuk 26 Hulp bieden bij eten en drinken 381

Toepassing 385

Praktijksituaties 385
Hulp bieden bij urineren en defeceren 385
Hulp bieden bij eten en drinken 386
Themaopdrachten 388
Vaardigheden 391
Cliënt in de juiste houding in een stoel neerzetten 391
Cliënt die niet kan lopen maar wel staan, uit bed helpen 395
Cliënt verplaatsen met een passieve tillift 399
Hulp bieden bij het gebruik van een urinaal op bed 403
Hulp bieden bij het gebruik van een po en steek 408
Met de rolstoel naar het toilet 413
Incontinentieverband verwisselen 417
De luier van een baby verschonen 420
Hulp bieden bij braken 424

Evaluatie 427
Studiehulp 427
Evaluatie 428

Thema 10 Assisteren bij activiteiten 431

Verwerking 432

Verwerkingsopdrachten 432
Hoofdstuk 27 Het belang van activiteiten 432
Hoofdstuk 28 Het begeleiden van activiteiten 434

Toepassing 439

Praktijksituaties 439
Wennen aan een nieuwe woonomgeving 439
Ken je doelgroep 441
Themaopdrachten 442

Evaluatie 449
Studiehulp 449
Evaluatie 450

Thema 1

Helpende zorg en welzijn



In dit thema krijg je informatie over je werk als helpende zorg en welzijn. Je kunt aan de slag in veel verschillende organisaties. Je belangrijkste werkzaamheden zijn huishoudelijke werkzaamheden, persoonlijke zorg en ondersteunen bij activiteiten. Daarnaast is het stimuleren van zelfredzaamheid belangrijk. Dit betekent dat de cliënt zoveel mogelijk dingen zelf doet. Als helpende werk je methodisch, volgens een stappenplan. Je werkt met cliënten van verschillende leeftijden, van baby's tot ouderen. Je maakt dan ook allerlei gebeurtenissen in het leven van je cliënten mee, van geboorte tot overlijden. Bij overlijden moet je weten hoe je hiermee omgaat en wat er van jou verwacht wordt. Je cliënten verschillen ook in gedrag. Hoe ga je bijvoorbeeld om met negatieve emoties?

Hoofdstuk 1 Begeleiden van cliënten

- Verschillende organisaties
- Verschillende werkzaamheden
- Ondersteunen bij wonen en huishouden
- Ondersteunen bij persoonlijke zorg en adl
- Ondersteunen bij sociale en recreatieve activiteiten
- Ondersteunen bij zelfredzaamheid
- Methodisch werken
- Hygiënisch werken
- Hoe wordt dat betaald?

Hoofdstuk 2 Bijzondere situaties

- Omgaan met de dood
- Het rouwproces
- Omgaan met negatieve emoties
- Omgaan met pesten
- Omgaan met geweld thuis
- Calamiteiten

Verwerking

Verwerkingsopdrachten

1 Begeleiden van cliënten

- 1 Als helpende kun je werken in verschillende organisaties.
- a Welke hulp hoort bij welke organisatie? Schrijf het in het schema.
- extramuraal hulp
 - intramuraal hulp
 - semimuraal hulp

organisatie	hulp
ziekenhuis	
thuiszorg	
dagopvang	

- b Geef een ander woord voor extramuraal hulp.

- c Welke soort hulp lijkt jou het leukste om te geven? Verklaar je antwoord.

- 2 Als helpende voer je verschillende werkzaamheden uit.

- a Geef een ander woord voor 'ondersteuning'.

- b Bij welke vier gebieden kan de ondersteuning door een helpende nodig zijn?

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

- c Begeleiden is meer dan ondersteunen. In de theorie staat een omschrijving van 'begeleiding'. Schrijf deze omschrijving op.

- 3 Bij wonen en huishouden gaat het over een prettige leefomgeving, schoonmaken, de was doen en eten klaar maken.

- a Lees de stellingen: zijn ze juist of onjuist? Zet een kruisje in de juiste kolom.

	juist	onjuist
Een verzorgd huis is belangrijk voor de gezondheid en het welzijn van de cliënt.		
Bij vraaggericht werken bepaal je samen met je leidinggevende de hulp die de cliënt krijgt.		
In een zorgplan staan de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.		
In een zorgplan staan de afspraken over hulp door naastbetrokkenen.		
Het is belangrijk om de cliënt te stimuleren om zoveel mogelijk zelfredzaam te zijn.		

- b Wat vind jij het leukste aan ondersteunen bij wonen en huishouden?

- c Wat vind jij het minst leuke aan ondersteunen bij wonen en huishouden?

- 4 Jij ondersteunt de cliënt en naastbetrokkenen bij adl.

- a Wat betekent de afkorting adl?

- b Geef twee voorbeelden van adl.

c Wat vind jij het leukste aan ondersteunen bij adl?

d Wat vind jij het minst leuke aan ondersteunen bij adl?

5 De vrijwillige zorg van naastbetrokkenen noem je ook wel mantelzorg.

a Noteer drie voordelen van mantelzorg voor de cliënt die in de theorie genoemd worden.

1 _____

2 _____

3 _____

b Noteer een nadeel van deze vrijwillige zorg voor de naastbetrokkene.

6 Ondersteunen bij activiteiten is ook een van jouw taken als helpende.

a Omcirkel steeds de letter voor het juiste antwoord.

Wat is het belangrijkste bij een recreatieve activiteit?

- a Ontspannen.
- b Leren.
- c Werken.
- d Contact maken met anderen.

Wat is het belangrijkste bij een sociale activiteit?

- a Onspannen.
- b Leren.
- c Werken.
- d Contact maken met anderen.

Motiveren betekent:

- a Cliënten aansporen om mee te doen.
- b Cliënten aansporen om door te gaan.
- c Cliënten doelgericht in de gaten houden.
- d Cliënten vragen wat ze van de activiteit vonden.

Stimuleren betekent:

- a Cliënten aansporen om mee te doen.
- b Cliënten aansporen om door te gaan.
- c Cliënten doelgericht in de gaten houden.
- d Cliënten vragen wat ze van de activiteit vonden.

Observeren betekent:

- a Cliënten aansporen om mee te doen.
- b Cliënten aansporen om door te gaan.
- c Cliënten doelgericht in de gaten houden.
- d Cliënten vragen wat ze van de activiteit vonden.

b Wat vind jij het leukste aan ondersteunen bij activiteiten?

c Wat vind jij het minst leuke aan ondersteunen bij activiteiten?

7 Een activiteit is niet zomaar een succes. Veel hangt af van jouw houding. Het gaat om cliënten motiveren, stimuleren, observeren, toezicht houden, ondersteunen bij het opruimen en nabespreken.



- a Ga in tweetallen bij elkaar zitten.
- b Lees eerst de theorie over cliënten motiveren.
- c Lees de situatie. Schrijf op wat je volgens jullie het beste kunt doen.

Situatie

Een instelling biedt zorg aan mensen met een lichamelijke beperking. Jij werkt daar in de activiteitenbegeleiding. De groep kent elkaar goed. Er is een nieuw spel op de afdeling. Jij wilt dit spel met ze gaan spelen. Hoe zou jij de bewoners motiveren om mee te doen?

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

8 Bij al je werkzaamheden ondersteun je ook de zelfredzaamheid van de cliënt.

a Wanneer is iemand zelfredzaam?

b Wat 'heeft' een cliënt die niet zelfredzaam is?

c Waarom is zorg op maat zo belangrijk?

d Wat is het grote voordeel van ketenzorg?

e Wat wordt bedoeld met 'hospitalisatie'?

f Lees de situaties en uitspraken. Stimuleer je daarmee de zelfredzaamheid wel of niet? Zet een kruisje in de juiste kolom.

situatie/uitspraak	stimuleert de zelfredzaamheid wel	stimuleert de zelfredzaamheid niet
Hanneke ziet dat het de cliënt niet lukt om haar blouse dicht te maken. Ze zegt: 'Ik doe het wel even voor u.'		
Safina ziet dat het de cliënt niet lukt om te eten. Ze stelt voor om aangepast bestek te kopen, zodat de cliënt het wel weer zelf kan.		
In het zorgplan staat dat je helpt bij het douchen. Wassen aan de wastafel laat je de cliënt zelf doen.		
Meneer de Groot kan alleen met moeite zijn sokken aandoen. Je helpt hem daarbij.		
Justin zit sinds kort in een rolstoel. Hij wil graag verschillende sporten uitproberen. Je brengt hem in contact met de beweegcoach.		
Helpende: 'Ik kan niet iedere keer vertellen wat ik ga doen hoor.'		
Helpende: 'Kom op, schiet eens op, ik heb niet de hele dag de tijd.'		

- g Hoe heet de vorm van zorg waarbij het stimuleren van zelfredzaamheid geen zin meer heeft?
-

- 9 Bij alle werkzaamheden die je uitvoert, werk je methodisch. Je volgt een stappenplan, dat bestaat uit vijf stappen.
a Vul het schema in met de juiste woorden.

stap 1	
stap 2	
stap 3	
stap 4	
stap 5	

- b Zet het juiste woord achter de juiste zin. Plaats alleen de letter. Kies uit: *zorgplan – EVV'er – zorgdossier – zorgleefplan*

Dit plan gaat over alle aspecten die belangrijk zijn voor de cliënt.	
Hierin vind je de zorgovereenkomst.	
Deze term voor het plan van aanpak kom je het vaakst tegen in de zorgsector.	
Het opstellen van het plan van aanpak gebeurt door deze persoon.	

- 10 Hygiënisch werken is in het belang van je cliënt en jezelf.
a Wat betekent hygiënisch werken?
-



- b Maak tweetallen. Stel dat je nu, op dit moment, als helpende aan het werk zou gaan in het ziekenhuis. Welke maatregelen moet je dan nemen om hygiënisch te werken? Kijk samen naar de regels, let op handen, je haar, sieraden enzovoort. Schrijf op welke maatregelen je moet nemen.

- 11 Als het gaat om het betalen van zorg, kom je veel afkortingen tegen. Wat betekent:
- a Zwv?

- b Wlz?

- c Wmo?

- d Pgb?

- e VV?

2 Bijzondere situaties

- 1 Als helpende moet je leren om met sterven en dood om te gaan.
- a Waarom is dat belangrijk?

- b Wat is een hospice?

c Hoe noem je het ondersteunen van cliënten bij hun laatste levensdagen?

d Denk je dat jij dit aan zou kunnen? Verklaar je antwoord.

2 Als een dierbare overlijdt, moeten nabestaanden dat verlies verwerken.

a Uit welke vijf stappen bestaat het rouwproces?

b Als helpende moet je leren omgaan met mensen die in een rouwproces zitten. Lees de uitspraken van je collega's. Helpt dit de cliënt wel of niet bij rouwverwerking? Zet een kruisje in de juiste kolom.

uitspraak helpende	helpt wel	helpt niet
Kom op, het is nu al een maand geleden. Het wordt tijd dat u weer eens onder de mensen komt.		
Hoe voelt u zich?		
Ja, ja, interessant hoor ...		
Hoezo, in de hemel?		
Zou u niet weer eens een keer koffie willen komen drinken met de andere cliënten?		
Zeg, waarom bent u nou zo boos?		

c In het theorieboek staan verschillende tips voor begeleiden tijdens het rouwproces. Lees nogmaals de uitspraken van de helpenden. Omcirkel in de tabel op de volgende pagina de uitspraken die niet helpen. Dat zijn je antwoorden op vraag b. Schrijf een tip op voor de helpende achter deze uitspraken. Welke tip geef je aan de helpende wiens uitspraak niet helpt?

uitspraak helpende	tip
Kom op, het is nu al een maand geleden. Het wordt tijd dat u weer eens onder de mensen komt.	
Hoe voelt u zich?	
Ja, ja, interessant hoor ...	
Hoezo, in de hemel?	
Zou u niet weer eens een keer koffie willen komen drinken met de andere cliënten?	
Zeg, waarom bent u nou zo boos?	

3 In je werk krijg je met emoties te maken.

a Geef drie voorbeelden van emoties.

1 _____

2 _____

3 _____

b Lees het voorbeeld. Wat had Martijn beter kunnen zeggen?

Martijn helpt regelmatig in een gezin waarvan de moeder erg ziek is. Een van de kinderen, Eelco van elf jaar, moet vandaag naar het ziekenhuis om bloed te laten prikken. Eelco is er ontzettend bang voor. Martijn snapt daar niets van. 'Stel je niet zo aan man, je moeder klaagt toch ook nooit?', zegt hij tegen Eelco.

1 _____

2 _____

c Hoe ga je om met een cliënt die boos is? Noem drie manieren.

1 _____

2 _____

3 _____

- d Wat kan het nadeel zijn als jij als helpende ook je emoties toont?
- _____
- _____
- 4 Pesten is een serieus probleem.
- a Wat wordt bedoeld met pesten?
- _____
- _____
- b Geef een voorbeeld dat pesten niet alleen bij kinderen voorkomt.
- _____
- _____
- c Welke drie partijen zijn betrokken bij pesten?
- _____
- _____
- d Hoe ga je als helpende om met peestsituaties?
- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____
- 5 Als je bij de cliënt thuis werkt, kun je te maken krijgen met geweld.
- a Zet de juiste woorden in de eerste kolom. Zet de juiste getallen in de laatste kolom.

soort geweld	omschrijving	aantal slachtoffers
	geweld gepleegd door partners, gezinsleden, familieleden of huisvrienden	
	geweld door partners, familieleden, huisvrienden of zorgverleners tegen mensen van boven de 67 jaar	
	lichamelijk of geestelijk geweld tegen kinderen, inclusief verwaarlozing en seksueel misbruik	

- b Waar vind je informatie over wat je moet doen als je te maken krijgt met deze vormen van geweld?

- 6 In de inleiding van het hoofdstuk ging het over calamiteiten. Omcirkel het juiste antwoord.
- a Wat is een ander woord voor calamiteit?
- a ramp
 - b brand
 - c bommelding
- b Waar kun je terugvinden wat je moet doen als je met een calamiteit te maken krijgt?
- a meldcode huiselijk geweld
 - b wet
 - c protocol
- c Naar welke personeelsleden luister je in het geval van een calamiteit?
- a bhv'ers
 - b managers
 - c EVW'ers

Maatwerk leveren

'Mevrouw, zal ik u even helpen met uw haren of kunt u het zelf? Ik vind trouwens dat u mooie schoenen hebt gekocht. Wilt u ze nu al aan of zal ik ze straks even aangeven?'

Linda werkt op afdeling 6 van zorgcentrum De Wilg. Ze heeft mevrouw Merks geholpen met wassen en aankleden. Nu is ze bezig de boel op te ruimen terwijl mevrouw Merks zelf haar haren verzorgt. Als ze hulp nodig heeft, kan Linda even bijspringen. Op afdeling 6 wonen nog meer mensen die geholpen moeten worden met hun dagelijkse verzorging. Sommigen hebben alleen maar een beetje ondersteuning nodig. Bij anderen moet Linda alles overnemen, omdat deze cliënten het zelf niet meer kunnen. Linda vindt het wel belangrijk om goed te blijven kijken wat de mensen nog zelf kunnen. 'Als je te veel overneemt, kunnen ze het al snel helemaal niet meer.'

- 1 Leg uit waarom er bij mevrouw Merks sprake is van een zelfzorgtekort.

- 2 Hoe stimuleert Linda bij mevrouw Merks de zelfredzaamheid?

- 3 Vind jij dat Linda maatwerk levert?

- 4 Verklaar je antwoord.

- 5 Hoe heet de zorg die Linda verleent aan cliënten die **niets** meer zelf kunnen?

- 6 Naar welk probleem verwijst Linda als ze zegt: 'Als je te veel overneemt, kunnen ze het al snel helemaal niet meer.'?

Rouwverwerking

Maryam werkt in de thuiszorg. Vandaag gaat ze naar meneer Kusters. Hij zit in een rolstoel. Voorheen deed zijn vrouw alles in het huishouden, maar zij is twee weken geleden gestorven. Hij praat voortdurend over zijn vrouw en af en toe snikt hij opeens zacht. 'Het kan toch niet waar zijn', zegt hij dan. 'Ik geloof het gewoon niet...'. Maryam doet haar best om meneer Kusters zo goed mogelijk op te vangen. Ze neemt de tijd om naar zijn verhalen te luisteren.

De zoon van meneer en mevrouw Kusters is vooral boos. Op alles en iedereen. 'Potverdorie, 78 jaar is toch nog helemaal niet zo oud? Waarom heeft God dit gedaan? Mijn moeder had toch nog een taak in het leven?' De familie Kusters is protestant. Maryam is een moslima. Toch heeft ze geen enkele moeite om hen te steunen. Zo groot is het verschil tussen de islam en het christendom trouwens helemaal niet, denkt ze regelmatig.

1 In welke fase van het rouwproces zit meneer Kusters?

2 In welke fase van het rouwproces zit de zoon?

3 Waarom is het belangrijk dat Maryam de fasen van het rouwproces kent?

4 Verloopt het rouwproces bij iedereen op dezelfde manier? Leg je antwoord uit met behulp van de casus.

5 Geef twee voorbeelden uit de casus waaraan je ziet dat Maryam goed omgaat met deze situatie.

Themaopdrachten

1 *Samenvatting*

Zet de ontbrekende woorden op de juiste plaats.

Kies uit:

- adl
- begeleiding
- besmetting
- dagelijkse leven
- extramurale hulp
- hospice
- intramurale hulp
- levensdagen
- meldcode
- methodisch werken
- ondersteuning
- overlijden
- pesten
- semimurale hulp
- zelfzorgtekort

Jij wordt opgeleid tot helpende zorg en welzijn. Dat betekent dat er veel van je wordt verwacht. Je hebt allerlei taken. Je kunt in heel veel organisaties aan de slag. Als een cliënt langer dan 24 uur verblijft in een organisatie, spreek je van _____. Als een cliënt ondersteuning en hulp krijgt buiten een organisatie spreek je van _____. Een tussenvorm is _____. Hierbij gaat de cliënt overdag naar een organisatie, maar hij woont thuis.

Wat een helpende doet is sterk afhankelijk van de situatie van de cliënt. Er kan zowel ondersteuning als begeleiding nodig zijn. _____ is eigenlijk een ander woord voor hulp. _____

betekent de cliënt sterker maken op lichamelijk, verstandelijk en sociaal gebied. Begeleiden en ondersteunen doe je bij werkzaamheden op het gebied van:

- wonen en huishouden
- persoonlijke zorg en _____
- sociale en recreatieve activiteiten

Het werkboek Helpende zorg en welzijn maakt deel uit van de serie Traject Dienstverlening

Helpende zorg en welzijn sluit volledig aan bij de beroeps specifieke onderdelen van het basisdeel kwalificatiedossier Dienstverlening niveau 2.

Dit werkboek hoort bij het theorieboek Helpende zorg en welzijn: de thema's en de hoofdstukken komen overeen. De opdrachten helpen je om de theorie te verwerken en de benodigde vakkennis en beroepsvaardigheden eigen te maken voor jouw (toekomstige) beroep. Ook ga je concreet aan de slag met realistische situaties die je in je beroepspraktijk kan tegenkomen.

Soorten opdrachten

Per thema zijn er verschillende soorten opdrachten:

- Verwerkingsopdrachten: deze helpen je de theorie te verwerken te begrijpen.
- Praktijksituaties: hiermee pas je de theorie toe in realistische praktijkbeschrijvingen.
- Vaardigheden: hiermee leer je de benodigde beroepsvaardigheden aan.
- Themaopdrachten: grotere opdrachten waarmee je met de kennis en vaardigheden aan de slag gaat. Je werkt bij themaopdrachten tegelijkertijd aan belangrijke algemene vaardigheden als samenwerken, informatie zoeken, presenteren, kritisch denken en plannen.
- Studiehulp: een zelftoets waarmee je controleert of je de theorie kent.
- Evaluatie: evalueren en reflecteren zijn belangrijke vaardigheden: zo zet je na elk thema op een rij wat je goed beheerst en wat je actiepunten zijn.

Door de thematische opbouw is Traject Dienstverlening geschikt voor alle onderwijsvormen en alle leerwegen.

De leermiddelen uit de serie Traject Dienstverlening zijn bestemd voor de opleidingen medewerker facilitaire dienstverlening, helpende zorg en welzijn en medewerker sport en recreatie.

Wil je weten welke materialen er nog meer beschikbaar zijn bij Traject Dienstverlening?

Kijk dan op www.thiememeulenhoff.nl/trajectdienstverlening

Auteur:

N. Bus
E. Kremers
R.F.M. van Midde
M.M.M. Riemsdijk
S. Schoneveld
S. Sjollema

Onder redactie van:

R.F.M van Midde



9 789006 071108