



## PLANMATIG WERKEN

---

**Boom**

# INHOUD

---

<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>Hoe werk je met dit thema?</b>	<b>5</b>
<b>1 Planmatig werken</b>	<b>6</b>
1.1 Inleiding	6
1.2 Klanten, cliënten, bezoekers, gasten en zorgvragers	9
1.3 Wat is planmatig werken?	10
1.4 Protocollen en procedures	12
1.5 Waarom werken met protocollen?	19
1.6 Van wetgeving en beleidsplan tot protocol	21
1.7 Protocol in het dagelijks werk	23
1.8 Protocollen actueel houden	27
1.9 Takenpakket	29
1.10 Overleg	34
1.11 Agenda voor werkoverleg	37
1.12 Doelen van het werkoverleg	41
1.13 Taken werkoverleg	44
1.14 Werkplan	46
1.15 Fasen van het werkplan	48
1.16 De eerste fase: voorbereiden	50
1.17 De zes W-vragen	51
1.18 SMART	57
1.19 De tweede fase: uitvoeren	59
1.20 De derde fase: reflecteren en evalueren	62
1.21 Verschil reflecteren en evalueren	64
1.22 Wat is reflecteren?	66
1.23 Hoe reflecteer je?	67
1.24 Wat is evalueren?	69
1.25 Evaluatiemethoden	72
1.26 Planmatig gegevens verzamelen	73
1.27 Wat is feedback?	74
1.28 Feedback ontvangen	75
1.29 Feedback geven	77
1.30 Feedback vragen	81
1.31 Feedbackmethoden	82
1.32 Rapporteren	88
1.33 Hoe rapporteer je?	90
1.34 Leren	93
1.35 Wat heb je geleerd tijdens BPV en opleiding?	96
1.36 Leren op de werkvloer	98
1.37 Project: het schoolkamp	101
1.38 Praktijktoets: planmatig werken	105
1.39 Terugkijken	108
1.40 Begrippenlijst	109
<b>Index</b>	<b>112</b>



## COMMUNICATIEVE VAARDIGHEDEN

---

**Boom**

# INHOUD

---

<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>Hoe werk je met dit thema?</b>	<b>5</b>
<b>2 Communicatieve vaardigheden</b>	<b>6</b>
2.1 Inleiding	6
2.2 Gastvrije communicatie	9
2.3 Zender, boodschap en ontvanger	12
2.4 Ruis	14
2.5 Verbale en non-verbale communicatie	15
2.6 Verbaal en non-verbaal tegelijkertijd	19
2.7 Persoonlijke verzorging	21
2.8 Schriftelijke communicatie	23
2.9 Zakelijke communicatie	32
2.10 Communiceren via de telefoon	33
2.11 De telefoon opnemen	34
2.12 Fases van een gesprek	41
2.13 Actief luisteren	42
2.14 Communiceren met je leidinggevende	46
2.15 Gedragsregels voor communicatie	48
2.16 AVG-wetgeving	51
2.17 Communicatierichtlijnen in een organisatie	53
2.18 Communicatierichtlijnen	54
2.19 Wat zijn de wensen van de klant?	59
2.20 Wat zijn social media?	63
2.21 De voor- en nadelen van social media?	64
2.22 Social media op je werk	66
2.23 Regels voor social media	67
2.24 Hoe gebruik je social media veilig?	70
2.25 Hoe gebruik je internet veilig?	72
2.26 Klopt de informatie die op internet staat?	74
2.27 Forums	76
2.28 Een klacht	77
2.29 Klachtenregeling	83
2.30 Klachtenformulier	84
2.31 Softwareprogramma's voor het registreren van gegevens	89
2.32 FMIS	90
2.33 Digitaal registreren van klachten	91
2.34 Project: tevredenheidsenquête	92
2.35 Praktijktoets: communicatieve vaardigheden	97
2.36 Terugkijken	99
2.37 Begrippenlijst	101
<b>Index</b>	<b>103</b>



## ARBO, KWALITEITSZORG EN MILIEU

---

**Boom**

# INHOUD

---

<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>Hoe werk je met dit thema?</b>	<b>5</b>
<b>3 Arbo, kwaliteitszorg en milieu</b>	<b>6</b>
3.1 Inleiding	6
3.2 Regels op het werk	8
3.3 De Arbowet	9
3.4 Rechten en plichten voor werkgevers en werknemers	10
3.5 Risico-inventarisatie en -evaluatie	11
3.6 Ergonomisch werken	13
3.7 Werkhouding	17
3.8 Regels voor de veiligheid	20
3.9 Wat is kwaliteitszorg?	22
3.10 Kwaliteitssystemen	23
3.11 De PDCA-cyclus	24
3.12 Milieubewust werken	26
3.13 Afval scheiden voor hergebruik (recyclen)	28
3.14 Afval in de zorg	31
3.15 Milieulogo's	31
3.16 Energieverbruik verminderen	34
3.17 Duurzaam werken	36
3.18 Veiligheid en risico's	38
3.19 Omgaan met elektriciteit, apparatuur en machines	39
3.20 Omgaan met gevaarlijke stoffen	41
3.21 Persoonlijke beschermingsmiddelen	44
3.22 Persoonlijke hygiëne	45
3.23 Calamiteiten	46
3.24 Bedrijfshulpverlening (bhv)	47
3.25 Wat moet je doen bij brand	48
3.26 Rapporteren en evalueren	53
3.27 Sociale veiligheid	55
3.28 Wat is ongewenst gedrag?	60
3.29 Vormen van ongewenst gedrag	60
3.30 Agressie en geweld	61
3.31 Pesten en treiteren	63
3.32 Discriminatie	64
3.33 Omgaan met ongewenst gedrag	65
3.34 Project: Spel arbo, bhv en milieu	68
3.35 Praktijktoets: Arbo, kwaliteitszorg en milieu	71
3.36 Terugkijken	73
3.37 Begrippenlijst	75
<b>Index</b>	<b>77</b>



**EHBO**

---

**Boom**

# INHOUD

---

<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>Hoe werk je met dit thema?</b>	<b>5</b>
<b>4 EHBO</b>	<b>6</b>
4.1 Inleiding	6
4.2 Aandachtspunten EHBO	9
4.3 EHBO-verbanddoos	15
4.4 Wonden verzorgen en verbinden	20
4.5 Brandwonden	27
4.6 Kneuzingen, verstuikingen, botbreuken en ontwrichting	32
4.7 Flauwvallen, bewusteloosheid en reanimeren	35
4.8 Verslikking en verstikking	43
4.9 Handelen bij kleine ongevallen	46
4.10 Project: Instructiefilmpjes	53
4.11 Praktijkttoets: EHBO-handelingen uitvoeren	57
4.12 Terugkijken	60
4.13 Begrippenlijst	61
<b>Index</b>	<b>63</b>