



ZORG, ONDERSTEUNING EN BEGELEIDING 1

Boom

COLOFON

Boom Mbo
klantenservice@boom.nl
www.boom.nl

Auteurs: T. Cremers, R. de Groot, E. van der Hart, G. Hingstman, A. Klaassen, M. de Knikker, V. Landsmeer-Dalm, M. Molenaar, I. Mulder, U. Peters, C. Poen, R. Prins, B.E.G. Stevens, K. Visser, E. Zuidersma.
Eindredactie: E. van der Hart, V. Landsmeer-Dalm.

Bronvermelding: ANPXTRA-KoenSuyk, BibliotheekHU, Deventer Ziekenhuis, Hogeschool van Rotterdam | Kenniscentrum Zorg en Innovatie, Arjo Huntleigh, Intersurgical Limited 2024, Knibbe & Knibbe 2023, LOCOmotion, Loesje.nl, Overheid | Ministerie van VWS, Norah van der Poel, Prof. dr. A.M. (Anne Margriet) Pot, Rijnstate | John Voermans, smartrobot.solutions, Zorg voor beter | Vilans

Titel: Zorg, ondersteuning en begeleiding 1
ISBN: 978 90 3727 119 5
Eerste druk/eerste oplage

© 2026 Boom | All rights reserved | No text & data mining

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veeleelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Auteursrecht ten aanzien van tekst- en datamining en machinelearning is nadrukkelijk voorbehouden.

Voor zover het maken van reprografische veeleelvoudingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.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.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom, te vinden op www.boom.nl.

INHOUD

Voorwoord	9
1 De zorgvrager leren kennen	14
1.1 Het levensverhaal	15
1.2 Belangrijke levensvragen	19
1.3 Een levensplan	23
1.4 Een levenstestament	25
1.5 Leefgebiedwijzer (VP)	28
1.6 Begrippen	31
2 Sociaal netwerk	32
2.1 Inleiding sociaal netwerk	33
2.2 Sociaal netwerk in beeld	37
2.3 Analyse van het sociaal netwerk	41
2.4 Het sociaal netwerk versterken	43
2.5 Planmatige aanpak (VP)	46
2.6 Begrippen	49
3 Begeleiden van de zorgvrager	50
3.1 Dagelijkse activiteiten	51
3.2 Zorgvraag bij activiteiten	55
3.3 Begeleiden bij activiteiten	58
3.4 Zelfmanagement	61
3.5 Ontwikkelingsgericht en oplossingsgericht begeleiden	64
3.6 Coachend begeleiden en presentiebenadering	67
3.7 Interventies	69
3.8 Begrippen	72
4 Zelfmanagement en eigen regie	74
4.1 Inleiding en begrippen	75
4.2 Zelfredzaamheid in kaart	79
4.3 Methoden van ondersteuning	85
4.4 Sociaal netwerk inschakelen	88
4.5 Noodzakelijke beroepshouding	89
4.6 Positieve psychologie en zelfmanagement (VP)	90
4.7 Begrippen	92
5 Inzetten van zorgtechnologie	94
5.1 Introductie zorgtechnologie	95
5.2 Verschillende doelgroepen	100

5.3	Informatie en communicatie	103
5.4	Randvoorwaarden en implementatie	110
5.5	Verantwoordelijkheden en attitude	114
5.6	De toekomst (VP)	117
5.7	Begrippen	123
6	Communicatie	126
6.1	Communicatieprocessen	127
6.2	(Non-)verbale communicatie	132
6.3	Vormen van non-verbale communicatie	133
6.4	Communicatiestijlen	135
6.5	Verschillende lagen van communicatie	136
6.6	Ruis	140
6.7	Overdracht en tegenoverdracht (VP)	143
6.8	Digitale zorg (VP)	145
6.9	Begrippen	148
7	Communicatie afstemmen op de zorgvrager	150
7.1	Contact voor contract	151
7.2	Totale communicatie	153
7.3	Communicatie afstemmen	157
7.4	Verbetering van communicatie in ziekenhuizen (VP)	161
7.5	Begrippen	166
8	(Inter)culturele communicatie	167
8.1	Communicatie en diverse culturen	168
8.2	Basishouding in interculturele communicatie	171
8.3	Cultuursensitieve hulpverlening	175
8.4	BOSPAD-methode	179
8.5	Tolken als interventie	182
8.6	Samenwerken in een multiculturele context (VP)	184
8.7	Engelse zorgspecifieke taalvaardigheden (VP)	186
8.8	Begrippen	187
9	Gesprekken voeren	189
9.1	Structuur in een gesprek	190
9.2	Actief luisteren, parafraseren en doorvragen	194
9.3	Vragen stellen	198
9.4	Ezelsbruggetjes bij gespreksvoering	203
9.5	Valkuilen in de communicatie	206
9.6	Clean Language (VP)	210
9.7	Begrippen	212

10	Specifieke gesprekken	215
10.1	Een gesprek voorbereiden	216
10.2	Telefoongesprek	218
10.3	Intakegesprek	222
10.4	Kennismakingsgesprek	223
10.5	Helpend gesprek	224
10.6	Evaluatiegesprek	225
10.7	Klachtengesprek	225
10.8	Slechtnieuwsgesprek	227
10.9	Ontslaggesprek	229
10.10	Overdracht	229
10.11	SBAR-methode (VP)	232
10.12	Begrippen	234
11	Infecties en hygiëne	236
11.1	Infecties en besmetting	237
11.2	Ziekenhuisinfecties	241
11.3	Infectiepreventie	243
11.4	Isolatieverpleging	245
11.5	Hygiënisch werken	249
11.6	Te veel hygiëne is funest (VP)	253
11.7	Begrippen	255
12	Gezond, groen en kostenbewust werken	258
12.1	Ergonomisch werken	259
12.2	Kostenbewust werken	264
12.3	Milieubewust werken	269
12.4	Duurzaamheid	271
12.5	Green Deal (VP)	275
12.6	Begrippen	277
13	Ondersteunen bij de uiterlijke zorg	278
13.1	Mondverzorging	279
13.2	Scheren	283
13.3	Haarverzorging	286
13.4	Oog-, oor- en neusverzorging	289
13.5	Nagelverzorging	291
13.6	Knelpunten in mondverzorging (VP)	295
13.7	Begrippen	298
14	Ondersteunen bij de persoonlijke zorg	299
14.1	Persoonlijke verzorging	300
14.2	Ondersteunen bij het wassen	303

14.3	Ondersteunen bij het aan- en uitkleden	308
14.4	Observeren tijdens de persoonlijke verzorging	312
14.5	Hulpmiddelen	314
14.6	Verzorgend wassen (VP)	317
14.7	Begrippen	320
15	Ondersteunen bij mobiliteit	321
15.1	Gezond bewegen	322
15.2	Valpreventie	326
15.3	Haptonomie	332
15.4	Transfertechnieken	337
15.5	Het gebruik van tilliften	344
15.6	Risico's bij mobiliteit begeleiden	346
15.7	Beweging en mentale gezondheid (VP)	348
15.8	Begrippen	350
16	Voorkomen van bedrustcomplicaties	352
16.1	Gevolgen voor het ademhalingsstelsel	353
16.2	Gevolgen voor de circulatie	355
16.3	Gevolgen voor het bewegingsapparaat	359
16.4	Gevolgen voor de huid	364
16.5	Gevolgen voor het spijsverteringsstelsel	372
16.6	Complicaties door bedrust (VP)	374
16.7	Begrippen	376
17	Ondersteunen bij eten en drinken	379
17.1	Functies van eten en drinken	380
17.2	Voedingstoestand in kaart brengen	387
17.3	Voedingsproblematiek	390
17.4	Diëten en het begeleiden van de zorgvrager	398
17.5	Aandachtspunten begeleiding en interventies	406
17.6	Begrippen	412
18	Ondersteunen bij de uitscheiding	416
18.1	Uitscheiding	417
18.2	Kenmerken van uitscheidingsproducten	418
18.3	Interventies ter bevordering uitscheiding	419
18.4	Afwijkingen en problemen bij urineren	422
18.5	Afwijkingen en problemen bij defeceren	425
18.6	Zorg bij incontinentie	426
18.7	Aandachtspunten bij toiletgang	429
18.8	Aandachtspunten bij menstruatie	431
18.9	Aandachtspunten bij transpireren	431

18.10	Aandachtspunten bij braken	432
18.11	Begrippen	433
19	Ondersteunen van het slaap-waakpatroon	436
19.1	Slaap	437
19.2	Gezond slaap-waakpatroon	439
19.3	Verstoord slaap-waakpatroon	441
19.4	Interventies bij verstoord slaap-waakpatroon	448
19.5	Begrippen	452
20	Ondersteunen bij het huishouden	454
20.1	Schoonmaken	455
20.2	Wassen	460
20.3	Bedden opmaken en verschoneren	463
20.4	Vaardigheden bij het begeleiden	466
20.5	Plannen en organiseren (VP)	468
20.6	Begrippen	471
21	Ondersteunen bij de administratie	472
21.1	Administratie	473
21.2	Administratieve taken	474
21.3	Financiële administratie	479
21.4	Ondersteunen bij (financiële) administratie	481
21.5	Inzet van ICT	482
21.6	Begrippen	484
22	Dagbesteding	485
22.1	Zinnvolle besteding van tijd	486
22.2	Activiteiten per deelgebied	487
22.3	Doelen halen met activiteiten	491
22.4	Soorten activiteiten	494
22.5	Activiteiten aanpassen	497
22.6	Ondersteuning bieden tijdens een activiteit	500
22.7	Begrippen	503
23	Basistechnieken voor activiteiten	505
23.1	Materialen bij activiteiten	506
23.2	Activiteiten	511
23.3	Begrippen	524
24	Palliatieve zorg	526
24.1	Definitie palliatieve zorg	527
24.2	Palliatieve fase	529

24.3	Verloop palliatieve fase	531
24.4	Advance Care Planning	532
24.5	Kwaliteitskader palliatieve zorg	536
24.6	De stervensfase	537
24.7	Begeleiden van naasten	545
24.8	Medisch handelen	547
24.9	Overlijden en nazorg	551
24.10	Specifieke zorgsituaties	554
24.11	Wetgeving in de palliatieve zorg (VP)	556
24.12	Ervaringsverhalen	559
24.13	Begrippen	560

Index	562
--------------	------------

VOORWOORD

Angerenstein Zorg & Welzijn is een complete serie leermiddelen voor de volgende kwalificatiedossiers:

- Assistent in de gezondheidszorg
- Maatschappelijke zorg
- Pedagogisch werk
- Sociaal werk
- Verzorging en verpleging.

Voor de zorgprofessional is vakkennis van uiteenlopende onderwerpen van groot belang. Dit vormt de basis voor het handelen in de beroepspraktijk, waarbij de zorgvrager met zijn wensen en behoeften centraal staat. De bronnenboeken van Angerenstein Zorg & Welzijn bevatten alle benodigde theorie voor de beginnende zorgprofessional.

De serie leermiddelen voor het kwalificatiedossier Verzorging en verpleging bestaat uit zeven bronnenboeken met online aanvullende verwerkingsopdrachten, kritische beroepssituaties en toetsen:

- Anatomie, fysiologie, pathologie en psychologie voor verzorging en verpleging 1
- Anatomie, fysiologie, pathologie en psychologie voor verzorging en verpleging 2
- Zorg, ondersteuning en begeleiding 1
- Zorg, ondersteuning en begeleiding 2
- Zorg afstemmen en bijdragen aan kwaliteitszorg
- Verpleegtechnische handelingen voor verzorging en verpleging
- Organiseren en coördineren van zorgverlening (alleen verpleegkunde).

Koppeling kwalificatiedossier 2026

Elk thema heeft een koppeling met één of meerdere werkprocessen van het kwalificatiedossier. Hierna tref je per thema aan met welk werkproces(sen) deze is gekoppeld:

	B1-K1-W1	B1-K1-W2	B1-K1-W3	B1-K1-W4	B1-K1-W5	B1-K1-W6	B1-K2-W1	B1-K2-W2	B1-K3-W1	B1-K3-W2	B1-K3-W3	P2-K1-W1	P2-K1-W2	P2-K1-W3
Zorg, ondersteuning en begeleiding 1														
1 De zorgvrager leren kennen	x													
2 Sociaal netwerk	x													
3 Begeleiden van de zorgvrager						x								
4 Zelfmanagement en eigen regie	x	x	x			x								
5 Inzetten van zorgtechnologie						x								
6 Communicatie						x								
7 Communicatie afstemmen op de zorgvrager						x								
8 (inter)culturele communicatie						x								
9 Gesprekken voeren						x								
10 Specifieke gesprekken						x								
11 Infecties en hygiëne			x											
12 Gezond, groen en kostenbewust werken			x								x			
13 Ondersteunen bij uiterlijke zorg			x											
14 Ondersteunen bij persoonlijke zorg			x											
15 Ondersteunen bij mobiliteit			x											
16 Voorkomen van bedrustcomplicaties			x											
17 Ondersteunen bij eten en drinken			x											
18 Ondersteunen bij de uitscheiding			x											
19 Ondersteunen van het slaap-waakpatroon			x											
20 Ondersteunen van huishouden en planning			x											
21 Ondersteunen bij administratie en financiën			x											
22 Dagbesteding			x											
23 Basistechnieken voor activiteiten			x											
24 Palliatieve zorg			x											

Zorg, ondersteuning en begeleiding 1

In dit boek staat het professioneel ondersteunen van de zorgvrager centraal. Je leert hoe je de zorgvrager en zijn sociaal netwerk in kaart brengt en hoe je begeleiding afstemt op wensen, mogelijkheden en eigen regie. Er is ruime aandacht voor communicatie, waaronder interculturele communicatie en het voeren van specifieke gesprekken. Daarnaast doe je kennis op over het ondersteunen bij persoonlijke zorg, mobiliteit, eten en drinken, uitscheiding, slaap, huishouden en dagbesteding. Preventie, hygiënisch werken, zorgtechnologie en gezond, groen en kostenbewust handelen krijgen een duidelijke plaats. Ook palliatieve zorg komt aan bod.

Aan de hand van gevarieerde opdrachten verdiep je je in theorie en toepassing, zodat je methodisch en zorgvuldig leert handelen in de beroepspraktijk.

De beschreven theorie en verwerkingsopdrachten zijn gebaseerd op de visie waarbij de zorgvrager centraal staat en zo veel mogelijk zijn eigen regie behoudt.