



## Thema 1

# Voorbereiden en afstemmen

## Hoofdstuk 1

# Werkzaamheden begrijpen en afstemmen

In dit hoofdstuk ga je aan de slag met de volgende leerdoelen:

- Je kunt actief informatie verzamelen over de werkuitvoering en aandachtspunten daarvan.
- Je kunt nauwkeurig instructies en aanwijzingen opvolgen.
- Je kunt je werk effectief afstemmen met je collega's, leidinggevende of andere betrokkenen.
- Je kunt om toelichting of hulp vragen bij onduidelijkheden.

### 1.1 Inleiding

In je werk als helpende voer je veel verschillende werkzaamheden uit. Van het ondersteunen bij eten en drinken tot het ondersteunen bij een activiteit. En van het wassen van cliënten tot het luisteren naar hun verhalen en behoeften. Om al die taken zo goed mogelijk uit te voeren, moet je weten hoe je te werk moet gaan en waarmee je rekening moet houden.

In dit eerste hoofdstuk leer je meer over je werkzaamheden in brede zin en het verza-

melen van informatie over specifieke taken. Daarbij besteden we ook aandacht aan het doorvragen bij onduidelijkheid. Verder leer je over het afstemmen van je werk met collega's en het opvolgen van instructies of aanwijzingen.

In dit boek gebruiken we steeds het woord cliënt. Daar kun je ook zorgvrager, kind, deelnemer of bewoner lezen.

## 1.2 Je taken

Als helpende kun je bij veel verschillende organisaties aan het werk gaan, bijvoorbeeld bij een woongroep voor mensen met een verstandelijke beperking, bij een verpleeghuis of bij een gastouder. De taken die je uitvoert verschillen per werkplek en doelgroep. Een **doelgroep** is een groep mensen met dezelfde kenmerken, bijvoorbeeld ouderen, mensen met een verstandelijke beperking of baby's. Toch zijn er bepaalde taken die je op elke plek moet doen en waarbij jij precies moet weten hoe je die uitvoert.

Taken die je als helpende uitvoert, kun je onderverdelen in de volgende categorieën:

- *Cliënten ondersteunen bij zorgmomenten en algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL)*  
Algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL) zijn bezigheden die elk mens dagelijks doet om voor zichzelf te zorgen, zoals zich wassen, naar de wc gaan en zich aankleden. Veel cliënten met wie je werkt, hebben ondersteuning nodig bij **ADL**. Hoe ver die ondersteuning gaat, verschilt per cliënt en situatie.
- *Cliënten ondersteunen bij eten en drinken*  
Ook bij het eten en drinken hebben cliënten hulp nodig. Bijvoorbeeld omdat ze zelf een beker met drinken niet kunnen optillen. Jij ondersteunt hen tijdens eetmomenten door eten en drinken klaar te zetten en door eventueel te helpen bij het eten en drinken.
- *Huishoudelijke taken*  
Huishoudelijke taken horen ook bij jouw taken en verantwoordelijkheden. Je houdt

bijvoorbeeld ruimtes schoon door bedden op te maken, de keuken op te ruimen en de gemeenschappelijke ruimtes netjes te houden.

- *Cliënten ondersteunen bij activiteiten*  
Als helpende in zorg en welzijn voer je niet alleen taken uit die te maken hebben met de zorg voor cliënten en het huishouden. Ook het assisteren bij activiteiten hoort bij je functie. Dit kunnen verschillende activiteiten zijn, bijvoorbeeld spelletjes, creatieve bezigheden, wandelingen, of gezamenlijke koffiemomenten. Het is jouw taak om deze activiteiten te ondersteunen en de participatie van cliënten te stimuleren. **Participatie** betekent meedoen.

In het profieldeel leer je meer over hoe je deze werkzaamheden precies uitvoert en waarop je daarbij moet letten.



**Afbeelding 1.1** Als helpende voer je huishoudelijke taken uit.

Beeld: Lord and Leverett / Pearson Education Ltd

## 1.3 Instructies en aanwijzingen opvolgen

Taken voer je niet zomaar uit. In veel gevallen zijn er regels en richtlijnen die je moet volgen bij het uitvoeren ervan. Een **richtlijn** is een aanwijzing voor hoe je iets moet doen. Zo gelden duidelijke stappenplannen voor zorghandelingen of bij het gebruik van materialen. Daarnaast krijg je van collega's ook instructies en aanwijzingen die je helpen bij je taken.

Om instructies en aanwijzingen goed op te volgen, doe je de volgende dingen:

- *Actief luisteren*  
Luister goed naar de instructies en aanwijzingen die je krijgt en bedenk of je de boodschap echt begrijpt. Vraag om verduidelijking als je iets niet snapt.
- *Praat met je collega's*  
Je praat met collega's over je werkzaamheden, zeker als iets onduidelijk is of als iets niet volgens plan verloopt. Op die manier weten collega's hoe ze je kunnen helpen of hoe jij hen kunt helpen.
- *Flexibel zijn*  
Soms verandert de situatie op je werk en moet je afwijken van je plannen. In die gevallen pas je je aan en bepaal je opnieuw wat je het beste kunt doen.
- *Stapsgewijs te werk gaan*  
Verdeel grotere of moeilijke taken in kleinere stappen en volg deze stap voor stap. Dit helpt om fouten te voorkomen en de taak behapbaar te maken.

Er zijn een paar redenen waarom het belangrijk is om instructies en aanwijzingen goed op te volgen:

- *Veiligheid*  
Het opvolgen van instructies en aanwijzingen draagt bij aan de veiligheid van zowel de cliënt als van jezelf. In een zorgomgeving zijn er richtlijnen die je volgt om risico's te verkleinen. Door instructies nauwkeurig op te volgen, verminder je de kans op ongelukken en fouten.
- *Kwaliteit van zorg*  
Door instructies en aanwijzingen op te volgen, zorg je ervoor dat de zorg die je biedt van hoge kwaliteit is. Dit kan gaan van het toepassen van handhygiëne tot het volgen van behandelplannen. Zorg- en welzijnsorganisaties zijn door de wet verplicht om deze instructies te volgen. Dat doe jij in je werk dus ook. Door zorgvuldig te werk te gaan, draag je bij aan het welzijn en de gezondheid van de cliënt.
- *Efficiëntie*  
Het opvolgen van instructies en aanwijzingen helpt ook bij het efficiënt uitvoeren van je taken. **Efficiënt** betekent doelmatig en op een handige manier. Door te weten wat er van je wordt verwacht en dit nauwkeurig uit te voeren, kun je tijd besparen.

## HOE ONTSMET IK MIJN HANDE met handalcohol ?

1a



1b



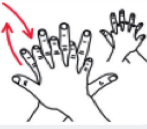
Neem een handvol handalcohol (ongeveer 3 ml)

2



Wrijf de handpalmen tegen elkaar

3



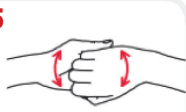
Wrijf de rechter handpalm over de linker handrug en omgekeerd

4



Wrijf de rechter handpalm tegen de linker handpalm met de vingers van beide handen tussen elkaar

5



Breng de achterkant van de vingers in de andere handpalm en wrijf de vingers tegen deze handpalm heen en weer

6



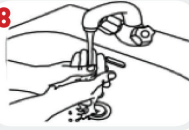
Wrijf de duim van elke hand in met de palm van de andere hand

7



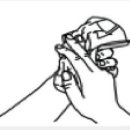
Wrijf de vingertoppen van elke hand draaiend in in de palm van de andere hand

8



Spoel de handen goed af zodat alle zeepresten verwijderd worden

9



Dep de handen droog met een wegwerphanddoekje

10

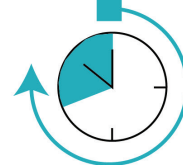


Sluit de kraan met het wegwerphanddoekje zodat de handen niet opnieuw besmet worden

20 à 30 sec



40 à 60 sec



**Afbeelding 1.2** Voor handhygiëne bestaat een duidelijke instructie die je moet opvolgen op specifieke momenten tijdens je werk.

Bron: RIVM

## 1.4 Doorvragen bij onduidelijkheid

Voor je aan de slag gaat, moet je precies weten hoe je iets moet doen, bijvoorbeeld na een instructie van een collega. Maar soms kunnen instructies onduidelijk zijn, of kun je nog vragen hebben over hoe je een taak het beste kunt uitvoeren. In zulke gevallen vraag je door.

Doorvragen bij onduidelijkheid houdt in dat je zoekt naar verduidelijking of extra informatie, zodat je de instructies goed begrijpt en kunt uitvoeren. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat je doorvraagt over de volgorde van taken of de materialen die je nodig hebt.

Door doorvragen voorkom je misverstanden en fouten. Wees niet bang om vragen te stellen als iets niet duidelijk is. Het is belangrijker om een taak goed uit te voeren dan om je werk zo snel of zelfstandig mogelijk te doen.

### Voorbeeld

Kimberly is net gestart op een babygroep op een kinderdagverblijf. Haar collega vraagt haar om de flesjes van twee baby's klaar te maken. Kimberly heeft al vaker flesjes klaargemaakt en weet hoe ze dat moet doen. Toch twijfelt ze; ze weet niet voor welke baby's ze de flesjes moet maken en hoeveel melkpoeder ze moet gebruiken. Daarom vraagt ze haar collega hoe de twee baby's heten en hoeveel melk ze moet klaarmaken voor elke baby. Haar collega geeft haar extra informatie en nu weet ze precies wat ze moet doen.

## 1.5 Werk afstemmen

In je werk als helpende werk je samen met collega's. Om ervoor te zorgen dat alle werkzaamheden zo goed mogelijk verlopen, stem je taken en werkzaamheden met hen af. Dat betekent dat je met elkaar overlegt over wie welke taken oppakt. Door duidelijk met elkaar af te spreken wie wat doet, voorkom je dat jullie taken niet of juist dubbel doen.

Het afstemmen van je werk is ook nodig als je moet inspelen op een veranderende situatie, bijvoorbeeld als een zorgmoment langer duurt dan je inschatte. In zo'n geval kun je om hulp vragen of een collega vragen om een andere taak van je over te nemen. Het afstemmen met je collega's doe je dus altijd als de situatie daarom vraagt.

### Voorbeeld

Naïma werkt als helpende in een verpleeghuis. Tijdens dagdiensten ondersteunt ze meestal bij het ontbijt en helpt ze een vast aantal cliënten bij ADL. Aan het begin van de dienst blijkt dat een collega ziek is. De invaller heeft nog nooit op deze groep gestaan. Daarom stemt Naïma met de invaller en haar andere collega's af hoe ze de taken tijdens deze dienst het beste kunnen verdelen. De invaller gaat helpen bij het ontbijt en Naïma gaat cliënten ondersteunen bij ADL. Ze spreekt met haar vaste collega's af welke cliënten ze gaat ondersteunen. Zo is voor iedereen duidelijk welke taken ze oppakken in de dienst.

## 1.6 Representatief handelen

Als helpende ben je het gezicht van de organisatie waarvoor je werkt. Van jou wordt verwacht dat je representatief handelt. **Representatief handelen** betekent dat je je op een professionele en respectvolle manier opstelt en gedraagt. Dat doe je naar zowel cliënten als naar collega's en andere betrokkenen.

De volgende zaken vallen onder representatief handelen:

- Je draagt kleding die past bij de situatie.
- Je verzorgt je uiterlijk goed.
- Je hebt een vriendelijke en een beleefde houding.
- Je bent respectvol naar cliënten en betrokkenen.

### Voorbeeld

Stephan werkt bij een thuiszorgorganisatie en is op weg naar zijn eerste cliënt van de dag. Naar zijn werk trekt hij altijd een schoon T-shirt aan en draagt hij een lange broek. Daaroverheen trekt hij het werkschort van de instelling aan. Zijn baard is kort. Hij zorgt ervoor dat hij op tijd aankomt en hij begroet de cliënt met een glimlach. Tijdens het verlenen van de zorg blijft Stephan professioneel en respectvol. Hij vertelt steeds duidelijk welke handelingen hij uitvoert en houdt contact met de cliënt. Na het afronden van de zorgtaken bedankt Stephan de cliënt en voor hij vertrekt, vraagt hij of er nog iets is waarbij hij kan helpen.

Door op deze manier te werken, handelt Stephan representatief.

## 1.7 Samenvatting

Als helpende zorg en welzijn heb je een belangrijke rol in het ondersteunen en verzorgen van cliënten. Je voert veel verschillende taken uit, van persoonlijke verzorging en ondersteuning bij algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL) tot het ondersteunen bij activiteiten en het doen van huishoudelijke taken. Het is heel belangrijk om je werk goed af te stemmen met cliënten en met je collega's. Zo zorg je ervoor dat de zorg en ondersteuning goed op elkaar aansluiten. Daarnaast moet je altijd representatief handelen. Dit doe je door professioneel en respectvol met cliënten en anderen om te gaan.

## 1.8 Begrippen

**ADL:** Algemene dagelijkse levensverrichtingen.

**Doelgroep:** Groep mensen met dezelfde kenmerken, bijvoorbeeld ouderen, mensen met een verstandelijke beperking of baby's.

**Efficiënt:** Doelmatig en op een handige manier.

**Participatie:** Meedoen.

**Representatief handelen:** Je opstellen en gedragen op een professionele en respectvolle manier.

**Richtlijn:** Aanwijzing voor hoe je iets moet doen.

# Hoofdstuk 2

## Plannen

In dit hoofdstuk ga je aan de slag met de volgende leerdoelen:

- Je kunt de werkzaamheden in een logische volgorde plannen.
- Je kunt prioriteiten stellen in je werkzaamheden.
- Je kunt je werkplek klaarmaken voor gebruik.
- Je kunt de benodigde (hulp)middelen, materialen en apparatuur verzamelen en klaarleggen.
- Je kunt efficiënt en volgens de richtlijnen van de organisatie werken.

### 2.1 Inleiding

In je werk is het plannen van je werkzaamheden een vaardigheid die je echt nodig hebt. Daarom moet je weten hoe je werkzaamheden logisch plant en hoe je bepaalt welke taken het belangrijkste zijn. Een cliënt ondersteunen bij de toiletgang is bijvoorbeeld belangrijker dan de dagkrant klaarleggen. Om ervoor te zorgen dat je taken goed kunt uitvoeren op een werkdag, plan je je werkzaamheden.

In dit hoofdstuk leer je over hoe je werkzaamheden in een logische volgorde plant, hoe je de werkplek klaarmaakt voor gebruik, hoe

je werkzaamheden prioriteert en hoe je volgens de richtlijnen van een organisatie werkt.

### 2.2 Je werkzaamheden plannen

Het plannen van werkzaamheden betekent dat je je werkzaamheden en taken in een volgorde zet en bedenkt hoe lang je ongeveer over de taak of de werkzaamheid doet. Door vooraf te bedenken wanneer je welke taken uitvoert, heb je houvast tijdens je werk en voorkom je dat je dingen vergeet of te laat doet.



## Stappenplan Plannen van werkzaamheden in een logische volgorde



1. *Schrijf al je taken en werkzaamheden op.*  
Begin met het maken van een lijst van alle taken die je moet uitvoeren tijdens je dienst. Bijvoorbeeld zorgetaken, huishoudelijke taken of activiteiten.
2. *Bepaal welke taken het belangrijkste zijn.*  
Niet alle taken zijn even belangrijk. Houd daar rekening mee als je je werkzaamheden plant. Zo is het helpen van cliënten bij persoonlijke verzorging belangrijker dan een krant voorlezen aan cliënten.
3. *Bepaal de volgorde van de taken.*  
Bepaal in welke volgorde je de taken het beste kunt uitvoeren. Het is bijvoorbeeld logisch om tandverzorging na een eetmoment te doen, niet ervoor.
4. *Houd rekening met instructies en richtlijnen.*  
Bedenk of je rekening moet houden met instructies van collega's of de organisatie. Als er bijvoorbeeld een richtlijn is voor het schoonmaken van een ruimte, houd je daar rekening mee in je planning.

*Let op:* hoe goed je je werkzaamheden ook plant, het is mogelijk dat er iets onverwachts gebeurt. In dat geval moet je van je planning afwijken.



**Afbeelding 2.1** Schrijf eerst alle taken op als je een planning maakt.

Beeld: Branislav Nenin / Shutterstock

## 2.3 Prioriteren

Bij het maken van een planning moet je weten hoe je taken prioriteert. **Prioriteren** betekent dat je bepaalt welke taken het belangrijkste zijn. Als je begrijpt welke taken belangrijker zijn dan andere, kun je je werkzaamheden beter plannen. Prioriteren helpt je ook bij het inspelen op onverwachte situaties. Hoe je werkzaamheden en taken prioriteert, hangt af van je werk en de situatie. Toch kun je de volgende richtlijnen aanhouden als je prioriteert:

1. *Belangrijkst – hoogste prioriteit* **!!!**  
Taken die te maken hebben met de directe veiligheid van cliënten en jezelf hebben altijd de hoogste prioriteit. Dat is bijvoorbeeld het geval in de volgende situaties:

- bij verslikking;
- bij verwonding;
- bij een valincident;
- bij agressie of geweld.

2. **Belangrijk – prioriteit** ❗❗

Alle taken die te maken hebben met directe zorg voor cliënten zijn daarna het belangrijkste. Dat zijn bijvoorbeeld taken die met de volgende dingen te maken hebben:

- eten en drinken;
- ADL en lichamelijke verzorging;
- hygiëne.

3. **Belangrijk – minder prioriteit** ❗

Taken die niet te maken hebben met de directe veiligheid van de cliënt of jouzelf

of met de directe zorg voor cliënten, hebben minder prioriteit. Dit soort taken kun je vaak (kort) uitstellen als dat echt nodig is. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- een activiteit plannen;
- koffiemoment op de groep;
- waszakken verschonen;
- je vakantie aanvragen.

*Let op:* deze richtlijnen helpen je in algemene zin bij het prioriteren van je werkzaamheden. Maar elke werksituatie is anders. Bepaal daarom voor jezelf en je eigen situatie welke werkzaamheden en taken je prioriteert op een werkdag. Overleg met collega's als je hierover twijfelt.



**Afbeelding 2.2** Als een cliënt valt, heeft het helpen van die persoon altijd de hoogste prioriteit.

Beeld: Photographee.eu / Shutterstock