

Thema 1 Planmatig werken

FACTOR-E BASISDEEL HELPENDE ZORG EN WELZIJN



Colofon

Uitgeverij: Edu'Actief b.v.
0522-235235
info@edu-actief.nl
www.edu-actief.nl

Auteurs: Daphne Ariens, Lily Benjamin-Merens, Anouk Driessen, Hanneke Jansen, Hanneke Molenaar, Richard Prins, Rubus Opleidingspartners, Gretha Tolsma, Gerda Verhey, Jetty de Vries, Alex van Winkel

Inhoudelijke redactie:
Jessica Satink – Verbeek, Ludo Peters, Patricia Streng

Eindredactie: Astrid Habraken - van Esdonk – Tekstbureau Flytande

Titel: Basisdeel Helpende Zorg en Welzijn

ISBN: 978 90 3724 581 3

Eerste druk/eerste oplage

© Edu'Actief b.v. 2018

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, 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.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen 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 gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.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 Edu'Actief, te vinden op www.edu-actief.nl.

Werken met Factor-E Helpende Zorg en Welzijn

Het basisdeel Factor-E Helpende Zorg en Welzijn bestaat uit 8 thema's.

Elk thema bestaat uit:

1. De leerdoelen. Je ziet wat je moet kunnen en kennen.
2. Vakkennis en opdrachten. Wanneer je de vakkennis doorneemt en de opdrachten doet, leer je over en oefen je met de praktijk.
3. De website dienstverlening.factor-e.nl. Bij sommige opdrachten heb je hulpmiddelen nodig. Bijvoorbeeld filmpjes, formulieren en links naar andere websites. Die staan op de methodesite. Bij deze opdrachten zie je dit pictogram:



1

PLANMATIG WERKEN

Dit thema gaat over het voorbereiden, afstemmen en evalueren van je werkzaamheden. Het gaat ook over rapporteren en feedback geven. Lees de vak kennis goed door en maak de bijbehorende opdrachten.

Op de werkvloer heeft iedereen taken. De één is verantwoordelijk voor het opnemen van de telefoon en de ander voor het afsluiten van het gebouw. Het is belangrijk dat je weet wat jouw taken zijn. Als je dat weet, kun je ze voorbereiden, uitvoeren en evalueren. Hoe je dit doet, staat in een werkplan. Volg het werkplan en je behaalt de doelen die zijn opgesteld. Door achteraf te evalueren en feedback te krijgen, kun je je gedrag en functioneren verbeteren.

LEERDOELEN

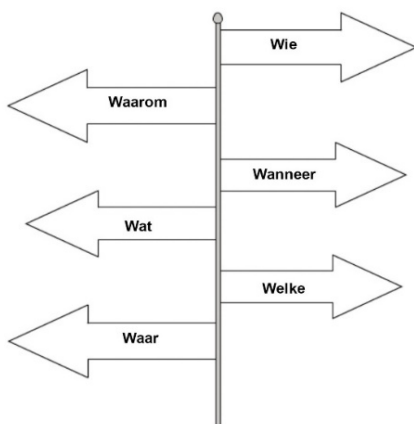
- Je kunt een werkplan maken, lezen en gebruiken.
- Je kunt je werkzaamheden in een logische volgorde plannen.
- Je kunt feedback- en evaluatievaardigheden toepassen.
- Je kunt de juiste materialen en middelen kiezen.
- Je kunt nauwkeurig instructies, aanwijzingen en feedback opvolgen.
- Je vraagt om verduidelijking of hulp bij onduidelijkheden.
- Je verzamelt actief informatie over de werkuitvoering.
- Je stemt af met collega's, leidinggevende en overige betrokkenen.
- Je kunt leerstrategieën toepassen.

WAT IS PLANMATIG WERKEN?

Planmatig werken klinkt misschien ingewikkeld, maar vaak doe je het al zonder dat je het weet.

Bijvoorbeeld als jouw laptop kapot is, dan moet je een oplossing bedenken.

Bij planmatig werken, werk je volgens een vast plan. Je doet dit om een doel te bereiken. Op je werk, werk je bewust planmatig. Je denkt na over de werkzaamheden die je moet doen. De werkzaamheden beschrijf je in een plan. Je noemt dit een *werkplan*.



De zes W-vragen.

Zes W-vragen

Je gaat op onderzoek uit en stelt jezelf de zes W-vragen.

- Wat is het probleem?
- Wie heeft het probleem?
- Wanneer is het probleem ontstaan?
- Waarom is het een probleem?
- Waar doet het probleem zich voor?
- Wat is de aanleiding?

Kenmerken van planmatig werken

Planmatig werken heeft een aantal kenmerken. Je werkt:

- gestructureerd
- doelgericht
- *procesmatig*
- bewust.

Voordelen planmatig werken

Het is belangrijk dat iedereen in de organisatie planmatig werkt.

De voordelen van planmatig werken zijn:

1. Dan werkt iedereen op dezelfde manier. Dat is handig als je het werk van een collega moet overnemen.
2. Je kunt na de werkzaamheden kijken of je het goed hebt gedaan. Is het plan goed uitgevoerd? Heeft het opgeleverd wat je wilde? Moet je de volgende keer de werkzaamheden anders uitvoeren en het plan aanpassen?
3. Bij planmatig werken maak je ook minder fouten. Je weet namelijk wat er moet gebeuren en hoe je dit moet doen.

OPDRACHT 1 ONBEWUST PLANMATIG WERKEN

In het dagelijkse leven werk je ook planmatig. Dit heb je soms niet door. Bedenk een handeling in je dagelijkse leven die planmatig is.

Wat is het doel van de handeling?

Welke vragen stel je jezelf om het doel te bereiken?

OPDRACHT 2 WAT IS PLANMATIG WERKEN?

Als je planmatig werkt, maak je een plan van je werkzaamheden. Je collega moet dit plan begrijpen. In deze opdracht maken jij en je klasgenoot een plan van een kleine taak. Daarna bekijk je elkaars plan. Maak een plan van de stappen/werkzaamheden die je moet doen om een gebouw af te sluiten. De eerste en tweede stap zijn al ingevuld. Vul in de tabel de rest van de stappen in. (Je hoeft niet alle vakjes te vullen met stappen.)

Stap 1	Opruimen van de ruimte
Stap 2	Muziek uit

Bekijk en bespreek elkaars plan.

Snap je het plan van je klasgenoot?

☐ ja

☐ nee

Wat vind je goed aan het plan?

Waar zou het fout kunnen gaan?

Wat zou jij anders hebben gedaan?

PROTOCOLLEN EN PROCEDURES

Als je aan het werk bent, houd je je altijd aan de afspraken en regels die gelden in de organisatie of het bedrijf. Dit zijn regels over bijvoorbeeld het afsluiten van een gebouw, schoonmaken van een ruimte of werken met voedsel. De regels zorgen voor duidelijkheid, veiligheid en kwaliteit. De regels en afspraken worden beschreven in *protocollen* en *procedures*.

Protocol

Een protocol is een document waarin staat hoe je je moet gedragen of hoe je moet werken. Onderdelen die vaak in een protocol staan, zijn:

- onderwerp
- doel
- algemene opmerkingen
- benodigdheden
- voorbereiding
- werkwijze
- verslag.

Voordelen protocollen en procedures

De protocollen en procedures zorgen voor:

- duidelijkheid
- veiligheid
- kwaliteit.

In protocollen en procedures staat bijvoorbeeld wie er verantwoordelijk is voor een taak. Dat geeft duidelijkheid. De kans dat je de taak vergeet of twee keer doet, is dan klein.

De meeste instellingen hebben regels en afspraken over wat je moet doen bij bijvoorbeeld brand of gevaar. Ze zorgen dus ook voor veiligheid.

Er staan ook kwaliteitseisen in protocollen en procedures. Kwaliteitseisen zijn eisen waaraan een product of dienst moet voldoen. Cliënten mogen een bepaalde kwaliteit verwachten. Zijn cliënten ontevreden, dan wordt er gecontroleerd of medewerkers zich aan de protocollen en procedures hebben gehouden.

Hierna zie je een voorbeeld van het protocol 'Verplegen patiënt met koorts'.

ONDERWERP	HET VERPLEGEN VAN EEN PATIËNT MET KOORTS
Doel	Het voorkomen van problemen die kunnen optreden bij patiënten met koorts.
Algemene opmerkingen	Koorts is een verhoging van de normale gemiddelde lichaamstemperatuur.
Benodigdheden	Thermometer, schoon beddengoed, vocht.
Vorbereiding	Niet van toepassing.
Werkwijze	Observeer de patiënt, informeer bij hoge en aanhoudende koorts altijd een arts.
Verslag	Rapporteer altijd zorgvuldig wat je hebt gedaan.



Het verplegen van een patiënt met koorts.

Procedures

Een procedure is een document met een verzameling van stappen die je moet volgen om een taak uit te voeren. Deze stappen moet je in een bepaalde volgorde doen.

Sommige procedures voer je vaak uit. Als helpende zul je bijvoorbeeld vaak je handen wassen.

Professioneel handen wassen doe je altijd volgens een strikte volgorde. Veel instellingen hebben daarvoor een protocol. Als je je handen vaak professioneel wast, ken je dit protocol snel uit je hoofd. Er zijn protocollen die moeilijk zijn. Houd bij het werken dat protocol er dan bij, zodat je niets vergeet en geen fouten maakt.

Hierna zie je een voorbeeld van een procedure 'handen wassen'.

Stap 1	Doe hand- en polssieraden af. Tussen die sieraden kan vuil blijven zitten. Ook nagellak of kunstnagels moet je verwijderen, omdat daardoor vuil achter kan blijven.
Stap 2	Was met water van 40 °C. Zo gaat het vuil er gemakkelijk af.
Stap 3	Was met een desinfecterende zeep. Deze zeep doodt bacteriën.
Stap 4	Wrijf je handen 20 seconden in. Wrijf ook goed je vingers en je duimen over elkaar en de bovenkant van je handen.
Stap 5	Gebruik een nagelborstel. Hiermee kom je goed onder je nagels. Onder je nagels zit vaak vuil dat lastig weg kan.
Stap 6	Droog je handen met een wegwerphanddoek. Zo voorkom je dat je bacteriën overbrengt op de handen van andere mensen.
Stap 7	Begin na het handen wassen direct met de handeling, zodat er geen nieuw vuil op je handen komt. Vaak is dat vuil onzichtbaar, zoals bij bacteriën.

Voorbeeld

Als helpende heb ik overal protocollen voor. De protocollen beschrijven precies hoe ik bepaalde werkzaamheden moet doen en welke materialen en middelen ik nodig heb. Zo weet ik welke materialen en middelen ik moet klaarzetten, welke handelingen ik uit moet voeren en kan ik na die tijd controleren of ik alles heb gedaan. Ik vind de protocollen heel handig. Zo weet ik zeker dat de mensen bijvoorbeeld een nette schone kamer hebben als ik klaar ben.



OPDRACHT 3 PROTOCOL EN PROCEDURES



Bekijk het filmpje.

Welke handelingen zie je? Maak een procedure waarin je de handelingen in de juiste volgorde opschrijft.

Vergelijk je procedure met die van een ander. Geef elkaar feedback. Verbeter eventueel je procedure.

[illegible]

OPDRACHT 4 WAT IS EEN PROTOCOL?

Leg in je eigen woorden uit wat een protocol is.

Ken je voorbeelden van protocollen? Ken je deze uit de tekst of uit je eigen stage of werk?

OPDRACHT 5 PROTOCOLLEN

Bedenk wat jij beschrijft in deze protocollen:

- bestelling schoonmaakmiddelen
- melden besmettelijke ziekte van een bewoner (buikgriep)
- fruithapje maken op kinderdagverblijf.

WAAROM WERKEN MET PROTOCOLLEN?

Protocollen geven de volgorde aan waarin je een taak moet uitvoeren. Het is belangrijk om op deze manier te werken. Hier zijn verschillende redenen voor.

Het protocol geeft de volgorde van de taken aan. Iedereen voert deze op dezelfde manier uit. Dit geeft duidelijkheid voor de medewerkers zelf, maar ook voor de gebruikers en cliënten. Een bewoner van de zorginstelling weet zodoende dat wie er ook komt, hij dezelfde zorg krijgt.

Protocollen hangen samen met algemene regels in wetten en beleidsplannen. Het is belangrijk dat een organisatie zich aan deze regels houdt. Door te werken met protocollen houden de medewerkers zich ook aan de geldende regels. Zo zijn er in de kinderopvang veel algemene regels vanuit de gemeente over de hygiëne. In het protocol van de opvang staat dan bijvoorbeeld hoe vaak iets schoongemaakt moet worden.

Wanneer je werkt volgens een protocol, werk je op een veilige manier. Er is nagedacht over je veiligheid bij het opstellen ervan. In een protocol kan bijvoorbeeld staan dat je veiligheidskleding aan moet doen of eerst de stroom moet uitschakelen.

Door te werken volgens een protocol leveren alle medewerkers dezelfde kwaliteit van werk.

Tot slot is het handig dat alle acties die je moet ondernemen op een rijtje staan. Als je te maken hebt met een noodsituatie (brand, ontruiming, bommelding) dan ben je misschien in paniek. Wanneer je het protocol erbij pakt, handel je precies zoals nodig is en kun je niets vergeten. Daar is vooraf over nagedacht.

OPDRACHT 6 WAARDE VAN PROTOCOLLEN

Geef drie redenen waarom we met protocollen werken.

1. _____
2. _____
3. _____

Wat kan er gebeuren als niet iedereen zich aan protocollen houdt?

Geef twee voorbeelden van wat er mis kan gaan.

1. _____

2. _____

OPDRACHT 7 EXTRA DOUCHE

Het is midden in de zomer. Doordat veel mensen op vakantie zijn werken jullie met invalpersoneel. Je nieuwe collega is niet goed op de hoogte van alle protocollen. Vandaag heeft zij een bewoner extra gedoucht omdat het zo warm is. Eigenlijk hebben jullie hier geen tijd voor. De bewoner vindt het wel prima, en vraagt jou de volgende dag ook om een extra douche.

Wat zeg je tegen de bewoner?

Wat zeg je tegen de nieuwe collega?

VAN WETGEVING EN BELEIDSPLAN TOT PROTOCOL

Een protocol wordt niet zomaar bedacht. Dit hangt vaak samen met algemene regels en wetten die er zijn. Een protocol is eigenlijk de praktische uitvoering van een wet of algemene regel. Twee voorbeelden:

1. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
2. hygiënerichtlijnen van de GGD.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

In deze wet staat beschreven hoe organisaties moeten omgaan met persoonsgegevens van cliënten. Zo moeten dossiers van cliënten bewaard worden op een afgesloten plek. Ook mogen medewerkers een dossier alleen inzien of gebruiken als zij hier vanuit hun werk ook mee te maken hebben.

Een protocol waarmee je als helpende te maken krijgt, is hoe jij moet omgaan met gegevens van cliënten in jouw praktijk. Wanneer je een rapportage schrijft of een mail stuurt over een cliënt, dan doe je dit volgens bepaalde regels en protocollen van je instelling. Ook staat hierin beschreven over welke gegevens je met elkaar wel of niet mag praten.

Hygiënerichtlijnen van de GGD

De GGD is de Gemeentelijke Gezondheidsdienst.

De GGD stelt voor de gemeente regels op over hygiëne en veiligheid. Zo zijn er allerlei regels voor kinderopvang. Maar de GGD stelt ook regels op voor bijvoorbeeld tatoeëerders of voor het werken met asbest.

Een protocol dat voortkomt uit de regels van de GGD is een protocol voor het handen wassen in verzorgingshuizen. Stap voor stap was je zo je handen op een hygiënische manier.

OPDRACHT 8 WETGEVING EN PROTOCOLLEN

Leg in je eigen woorden uit wat wetten en protocollen met elkaar te maken hebben.

Geef een voorbeeld van een wet en een protocol die met elkaar te maken hebben.

Wat betekent de afkorting GGD?

Wat doet de GGD op het gebied van hygiëne en veiligheid?

OPDRACHT 9 FACEBOOK

Vandaag heb je keihard gewerkt. Het was druk en je had te maken met een bewoner die wat lastig gedrag heeft. Samen met een collega heb je de situatie toch kunnen oplossen. Als je goed en wel thuis bent, kijk je op Facebook. Je ziet dat de collega een bericht heeft gepost: 'Pfff, nou dat was me het dagje wel weer. Sommige bewoners kun je missen als kiespijn, zoals mevrouw B. Gelukkig hebben we het oude mens op tijd in bed kunnen krijgen.'

Wat vind je hiervan?

Wat doe je?

PROTOCOL IN HET DAGELIJKS WERK

Als helpende werk je dagelijks met protocollen. Bijna alle handelingen die je doet, staan beschreven in protocollen. Het is belangrijk dat je weet waar je de protocollen kunt vinden.

Protocollenboek

Alle protocollen van een instelling zijn vastgelegd in een protocollenboek. Dit kan een dikke map zijn met alle protocollen op papier, maar bij veel instellingen zijn de protocollen ook te vinden via het intranet of in een map op de computer. Dit is de centrale plaats waar protocollen bijgehouden en veranderd worden.

Protocollen voor je dagelijkse werk

In het protocollenboek staan alle protocollen van de instelling beschreven. De protocollen waar jij mee te maken hebt, maar ook de protocollen waar jij zelf niet mee te maken hebt, maar medewerkers die andere functies hebben wel.

Protocollen waar je wel mee te maken hebt, zul je vaak aantreffen op de plek waar je werkt en waar ze van toepassing zijn. Een protocol voor het handen wassen vind je bijvoorbeeld vlak bij de wasbak. Een protocol voor de indeling van een werkkast vind je aan de binnenkant van de deur van die werkkast.



Protocol handen wassen.

Dagelijks werken met protocollen

Lees protocollen regelmatig door. Ook al doe je werkzaamheden nog zo vaak, het kan gebeuren dat je een deel van de handelingen vergeten bent. Ook kan het zijn dat er iets veranderd is, waardoor een protocol anders uitgevoerd moet worden dan je gewend was. Maak er een gewoonte van om altijd het protocol erbij te pakken.

OPDRACHT 10 LEZEN VAN PROTOCOLLEN

Bespreek met elkaar deze stellingen. Geef bij iedere stelling jullie mening.

Protocollen staan in een protocollenboek. Daar heb ik in mijn werk verder niets mee te maken.

- ☐ Juist
☐ Onjuist
-

Toen ik met mijn baan begon, heb ik de protocollen doorgenomen. Ik hoef dat niet iedere dag weer te doen.

- ☐ Juist
☐ Onjuist
-

Als ik iets niet begrijp in een protocol, dan vraag ik het aan mijn leidinggevende.

- ☐ Juist
☐ Onjuist
-

Ik draai wel eens handelingen in een protocol om, omdat dat in de praktijk sneller gaat.

- ☐ Juist
☐ Onjuist
-

Ik heb alle protocollen die ik dagelijks gebruik, uitgeprint in een map. Nu hoef ik niet meer in het protocollenboek te kijken.

- ☐ Juist
☐ Onjuist
-



OPDRACHT 11 PROTOCOL MET FOTO'S MAKEN

Bekijk het filmpje.

Bekijk het protocol Bed opmaken.

Werk in een drietal. Jullie maken een protocol voor het opmaken van een bed. Jullie maken zelf foto's van de handelingen.

Bekijk het filmpje over bed opmaken. Zet de stappen in het protocol. Je kunt het protocol Bed opmaken gebruiken. Zet ook foto's van de stappen in het protocol. Werk het voorbeeld verder uit op een groot vel papier.

STAP	FOTO	BESCHRIJVING HANDELING	AANDACHTSPUNTEN ARBO
1		Overleg met de cliënt over het opmaken van het bed.	
2		Zet als het kan een raam open.	
3		Zorg dat er voldoende ruimte rondom het bed is.	Door te zorgen voor voldoende ruimte voorkom je vallen en struikelen. Je werkt ergonomischer en veiliger.
4		Was je handen.	

OPDRACHT 12 PROTOCOLLEN OP HET WERK

Heb je in je werk, stage of op school te maken met protocollen?

Welk protocol werkt goed?

Welk protocol werkt niet of niet goed? Doe een voorstel voor een verbetering.

PROTOCOLLEN ACTUEEL HOUDEN

Protocollen zijn op een bepaald moment opgesteld, maar ze kunnen ook veranderen. Denk aan de volgende situaties:

1. Er is een verandering gekomen in de wet. Het protocol moet aangepast worden aan de nieuwe regels in de wet. In de wet is het verboden om met een bepaald schoonmaakmiddel te werken. Dit betekent uiteindelijk dat in het protocol van je instelling ook komt te staan dat er met andere middelen gewerkt gaat worden.
2. Er zijn gebeurtenissen waardoor er nieuwe protocollen moeten komen. Een paar jaar geleden brak de Mexicaanse griep uit. Dit was een nieuwe ziekte. Er zijn toen allerlei protocollen ontwikkeld over