

KWALITEIT EN WERKBEGELEIDING



Inhoud

Een goede dag bezorgen.....	3
Inleiding.....	4
Onderwijskundige verantwoording en afronding	5
Opdrachten	6
1. <i>Op zoek naar verdieping.....</i>	<i>6</i>
2. <i>Wat vinden jullie van mij?.....</i>	<i>8</i>
3. <i>Kwaliteit? Wat houdt dat nu in?.....</i>	<i>10</i>
4. <i>Geef feedback aan een collega</i>	<i>12</i>
5. <i>Begeleiden van een nieuwe collega of student.....</i>	<i>14</i>
6. <i>Coaching en begeleiding / voorlichting.....</i>	<i>16</i>
Assessment	18
<i>Assessment 7 ‘Begeleidt nieuwe collega’s, stagiaires en/of vrijwilligers en zet hierbij eigen kennis en deskundigheid in’</i>	<i>18</i>
Bijlage 1 Leerdoelen ‘Kwaliteit en werkbegeleiding’	21



Een goede dag bezorgen

Lef

Je kunt het later altijd met een collega bespreken, of bij jezelf te rade gaan: heb ik het goed gedaan? Want lef is ook kijken naar wat je zelf doet. Of je het wel goed gedaan hebt. Uit elke situatie kun je een les trekken. Altijd is er wel iets te leren, er is altijd wel iets waarvan je denkt: dat had ik toch anders willen doen.

Kritiek aankunnen is ook lef. Als je hebt nagedacht waarom je iets doet of hebt gedaan, als je een afweging en een keuze hebt gemaakt, dan kun je het ook niet ervaren als op de vingers getikt worden. Je hebt weloverwogen gekozen en daarna kun je er uit eindelijk op uitkomen dat het toch niet de goede keuze was.

Voor een beginnening is het nog niet makkelijk om de visie te vertalen naar de praktijk. Als ik mezelf als voorbeeld neem: ik was achttien en werkte op een grootschalige afdeling. Ik was helemaal aan het zorgen en leuk doen en ging voor iedereen toetjes maken. Op alle toetjes een dot slagroom. Iemand die ik destijds af en toe een vreselijke collega vond, keer ernaar en vroeg: "Vindt iedereen slagroom lekker?" Wat stom, dacht ik, dat weet ik eigenlijk helemaal niet.

Uit: Voor hetzelfde geld is het wel waar. (Diny G.M. Stam)

Inleiding

Twee jaar lang word je opgeleid tot verzorgende IG in dementiezorg en word je op gestructureerde wijze heel veel informatie aangereikt. Maar hoe ga je na het behalen van je diploma zorgen dat je kennis en vaardigheden up to date blijven? Waar liggen jouw kwaliteiten en je valkuilen? En hoe kun je met jouw kennis en ervaring zorgen dat de kwaliteit van de organisatie waar je werkt verbeterd wordt? En tot slot, hoe kun je bijdragen aan het functioneren van studenten, (nieuwe) collega's en vrijwilligers?

Dat is waar deze module over gaat. We dagen je uit je te verdiepen in je vak. Je verlaat de rol van leerling en gaat actief bijdragen aan de kwaliteit van de organisatie en het functioneren van collega's. Het vraagt lef om dat te doen, maar het is ook heel bevredigend als je merkt dat het leidt tot resultaten.

We wensen je veel plezier en succes met het uitvoeren van dit thema.

Onderwijskundige verantwoording en afronding

Hoe werkt het leren middels thema's in het Fieldlab?

Je leert door middel van opdrachten. Vanuit deze opdrachten maak je de kennis eigen die passend is bij het thema 'Kwaliteit en werkbegeleiding' en de werkprocessen **B1-K2-W1 Werkt aan eigen deskundigheid, B1-K2-W3 Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg, B1-K2-W4 Begeleidt nieuwe collega's stagiaires en/of vrijwilligers** en handel je hiernaar in de praktijk. Dit uit zich in een voldoende beroepshouding in de praktijk. Als je daarnaast de verplichte opdrachten behaalt, het afsluitende assessment behaalt en de kennistoets voldoende afrondt kun je dit werkproces afsluiten met een examen B1-K1-W1.

Zie bijlage 1 voor de leerdoelen bij het thema 'Kwaliteit en werkbegeleiding' en de kerndoelen bij de werkprocessen B1-K2-W, B1-K2-W3 en B1-K2-W4.

Afronding

Je rond dit thema af door de activiteiten uit te voeren en de opdrachten met de onderstaande resultaten te behalen.

Afronden met oordeel 'voldaan'

- Burgerschap
- Nederlands en rekenen
- Assessment 1 'Begeleidt nieuwe collega's, stagiaires en/of vrijwilligers en zet hierbij eigen kennis en deskundigheid in.'

Werken aan

- Anatomie, Fysiologie & Pathologie
- Verpleegtechnische handelingen

Opdrachten

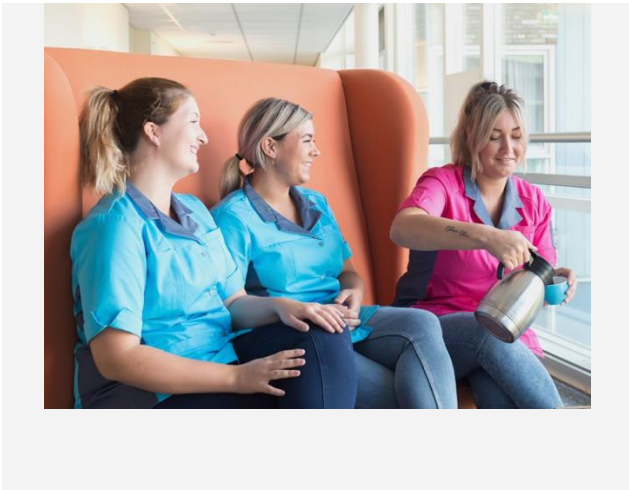
1. Op zoek naar verdieping

DOELEN

- Je werkt aan je eigen deskundigheid.
- Je verdiept je in actuele vakkennis.

RESULTATEN

- Je kent de mogelijkheden om kennis te vergaren, te delen en samen te ontwikkelen.
- Je blijft op de hoogte van maatschappelijke, technologische en vakinhoudelijke ontwikkelingen.



AFRONDING



Verzorg klinische les



Bespreking tijdens intervisie



Verslag van feedback en reflectie

ACTIVITEITEN

1. **Verdiep** je geheel in één onderwerp gerelateerd aan maatschappelijk, technologische en/of vakinhoudelijke ontwikkelingen. Je gaat op zoek naar literatuur en bezoekt een symposium of andere voorlichtingsbijeenkomsten/kennis verdiepende bijeenkomsten.
2. Gebruik de opgedane kennis in de **klinische les** die je gaat verzorgen voor je studiegroep/collega's.

AFRONDENDE ACTIES



Verzorg de klinische les.



Bespreek de uitkomsten met je werkbegeleider en tijdens intervisie.



Plaats de uitwerking bij de desbetreffende opdrachten in de Classroom:

- De feedback die je ontvangen hebt op je presentatie van de cliënt in de groep.
- Je reflectie waarin je minimaal één leerdoel formuleert uit de feedback reacties die je ontvangen hebt op je presentatie. Beschrijf hierbij 1 interventie om je leerdoel in activiteiten om te zetten.

2. Wat vinden jullie van mij?

DOELEN

- Eigen deskundigheid vergroten met feedback van anderen.

RESULTATEN

- Je weet waar je goed in bent en kunt dit benoemen.
- Je kent de aandachtspunten en uitdagingen.



AFRONDING



Opstellen POP

ACTIVITEITEN

1. **Vraag** aan een familielid van een bewoner en een collega een 360 graden feedback formulier in te vullen.
2. **Maak** een afspraak met hen en bespreek het formulier.
3. **Maak** een afspraak met je werkbegeleider en **bespreek** de uitkomsten van de gesprekken.

AFRONDENDE ACTIES



Stel samen met de leidinggevende een persoonlijk ontwikkelplan (POP) waarin staat beschreven hoe je vakkennis, vaardigheden en beroepshouding kunt verbeteren. Gebruik daarbij ook de informatie die je gekregen hebt uit de 360 graden feedback en gesprekken. Lever dit in, in de Classroom.

3. Kwaliteit? Wat houdt dat nu in?

DOELEN

- Je een onderbouwde mening kunt vormen over wat goede kwaliteit inhoudt.
- Je kunt een actieve bijdragen leveren aan de kwaliteit van zorg tijdens het werk.
- Je kunt verbeterpunten aandragen en een verbeterplan schrijven.

RESULTATEN

- Onder woorden kunnen brengen wat goede kwaliteit is.
- Een verbeterplan schrijven.



AFRONDING



Inleveren in Classroom

ACTIVITEITEN

1. Wat is kwaliteit nu precies? **Leg** dit in je eigen woorden **uit**.
2. **Benoem**: Zou jij je vader/moeder/partner laten wonen in de voorziening waar je werkt? Zo ja wat is dan waar je zo tevreden over bent? Zo nee wat mis je?
3. Ga op **zoek** naar de tien klantbeloften en **onderzoek** of deze van toepassing zijn binnen jouw werkplek en welke jij waarmaakt. En je collega's? Waar zitten verbeterpunten? **Maak** een verbetervoorstel op het gebied van kwaliteit en **presenteer** deze tijdens een lesmiddag.
4. **Maak** een plan tot het organiseren van intervisie bijeenkomsten, **organiseer** en **leid** een intervisie bijeenkomst. Verwerk in je plan ook de borging van de bijeenkomsten. **Vraag** twee collega's om feedback op je bijeenkomst te geven.

Filmpjes

- Filmpje over Kwaliteitskader verpleeghuiszorg:
<https://www.youtube.com/watch?v=zQbK1x9teg>
- Deelsessie Ouderenzorg- Joris Slaets over kwaliteit:
https://www.youtube.com/watch?v=PyoyLnl_D7c
- Webinar Kwaliteitskader verpleeghuiszorg Jan Kremer zorginstituut:
<https://www.youtube.com/watch?v=DmeyDuExPpo>

Lesmateriaal

- Kwaliteitskader verpleeghuiszorg
- Kwaliteitshandboeken van de eigen organisatie
- Tien klantbeloften

AFRONDENDE ACTIES



Lever de uitwerking van de activiteiten en het verbetervoorstel op het gebied van kwaliteit in, in de Classroom.

4. Geef feedback aan een collega

DOELEN

- Je neemt geen genoegen met (onwenselijke) bestaande situaties.
- Je streeft altijd naar verbetering op de plek waar je werkt.
- Je kunt met collega's een gesprek aangaan, gericht op verbetering van de zorg voor de bewoners.

RESULTATEN

- Kan goed omgaan met vraagstukken en gesignaleerde tekortkomingen en maakt hier werk van.
- Je hebt een gesprek gevoerd met een collega over een situatie op de werkvloer, die jij anders aangepakt zou hebben.



AFRONDING



Verslag in Classroom

ACTIVITEITEN

1. **Vraag** aan je werkbegeleider of je hem of haar feedback mag geven ten aanzien van het werken volgens de visie.
2. **Doe** samen met hem/haar een dienst en **observeer** of hij of zij volgens de kernwaarden van de visie werkt (bij WarmThuis: nabijheid, vrijheid, eigen regie, herkenbaarheid)
3. **Schrijf** na afloop de vijf tops en de vijf tips op.
4. **Maak** een afspraak met de collega en neem de tops en tips door.

AFRONDENDE ACTIES



Maak een afrondend verslag waarin de vijf tips en tops zijn opgenomen en de uitkomsten van het gesprek met je collega. Beschrijf hoe je het geven van feedback ervaren hebt, wat er gebeurde en wat het opleverde. Plaats dit verslag in de Classroom.

5. Begeiden van een nieuwe collega of student

DOELEN

- Je kunt nieuwe collega's, vrijwilligers of studenten begeleiden tijdens het werk.

RESULTATEN

- Collega / vrijwilliger / student is ingewerkt en gestimuleerd zich te ontwikkelen.
- Je maakt een begeleidingsplan.
- Je hebt feedback gegeven.
- Je kunt tot een objectieve beoordeling komen.
- Leerdoelen en te behalen resultaten geformuleerd.



AFRONDING



Verslag in Classroom

ACTIVITEITEN

Begeleidt een nieuwe collega of student vanaf de start bij de organisatie.

Taken die daarbij horen zijn:

1. Het voeren van een kennismakingsgesprek.
2. Het geven van een rondleiding.
3. De introductie cursus verzorgen.
4. Een inventarisatie maken van de aanwezige kennis en kunde.
5. Een inventarisatie maken van de leervoorkeuren van de student. (gebruik hiervoor deze scan: **Manon Ruijters of Klob (NOG INVVOEGEN)**)
6. Het samen opstellen van leerdoelen en de te behalen resultaten.
7. Het geven van een beoordeling op het functioneren.
8. Feedback geven.

AFRONDENDE ACTIES



Schrijf een verslag met daarin opgenomen welke activiteiten je hebt opgenomen, de leerdoelen en te behalen resultaten die je afsprak en je beoordeling van het functioneren. Plaats deze in de Classroom.

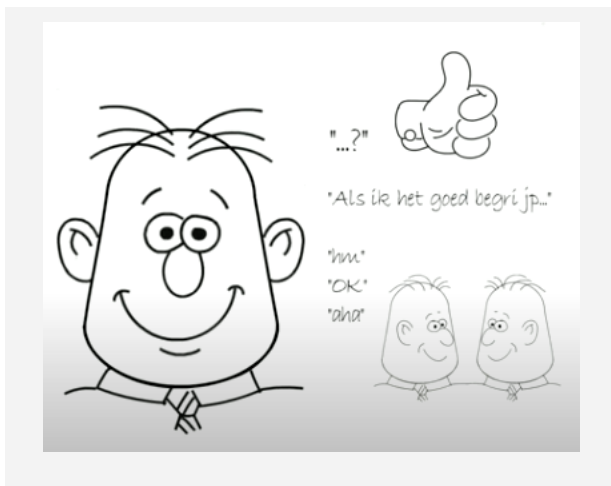
6. Coaching en begeleiding / voorlichting

DOELEN

- Je kunt nieuwe werknemers, stagiaires en/of vrijwilligers coachen, begeleiden en voorlichten geven over de organisatie en de te verrichten werkzaamheden.

RESULTATEN

- Je hebt een collega, stagiaire en/of vrijwilliger ondersteund door coaching, begeleiding en/of voorlichting.
- Je hebt coachings- en gesprekstechnieken toegepast tijdens je gesprekken.
- Je hebt een gezamenlijke lesmiddag georganiseerd met medestudenten.



AFRONDING



Bespreking tijdens werkbegeleidingsgesprek



Workshop en voorbereiding in Classroom

ACTIVITEITEN

1. **Organiseer** samen met je medestudenten een gezamenlijke lesmiddag met twee workshops die passen binnen dit thema. Kies uit de volgende onderwerpen: coaching, gesprekstechnieken, groepsdynamiek, begeleiding, kwaliteitszorg, recente ontwikkelingen in de zorg, het schrijven van een POP, feedback geven en ontvangen. Eenieder behoort een evenredig aandeel te hebben binnen het organiseren en begeleiden van de groep. Zorg voor een goede balans in theorie en praktijk.
2. **Vraag** twee aanwezige collega's je te beoordelen tijdens deze bijeenkomst en je er na feedback te geven.
3. **Maak** een reflectieverslag waarin je reflecteert op je eigen handelen. En beschrijf je tips en tops.
4. **Voer** een begeleidingsgesprek met een collega, stagiaire of vrijwilliger. Bereid dit gesprek voor door aan te geven welke onderwerpen je gaat bespreken en welke gespreks- en/of coachingstechnieken je toe gaan passen.

Lesmateriaal

- Les over coaching en gesprekstechnieken.
- Les over groepsdynamiek, jouw presentatie, de invloed die je hebt op een groep.
- PowerPoint over coaching en gesprekstechnieken bekijken op classroom.

Filmpjes

- Een goed gesprek: de moeilijkste simpele tip:
https://www.youtube.com/watch?v=1UyGwhr_Hro&feature=youtu.be
- My Scientology Movie:
<https://youtu.be/qPJLxtHO-E>

AFRONDENDE ACTIES



Je bespreekt je tips/tops tijdens een werkbegeleidingsgesprek.



Plaats de workshop en je voorbereiding op het begeleidingsgesprek in de Classroom.

Assessment

Assessment 7 'Begeleidt nieuwe collega's, stagiaires en/of vrijwilligers en zet hierbij eigen kennis en deskundigheid in'

Dit assessment voer je uit op het werk. In dit assessment ga je laten zien hoe jij nieuwe collega's, stagiaires en/of vrijwilligers begeleid. De opdracht bestaat uit vier stappen:

Stap 1 – Voorbereiden

Je bespreekt met je werkbegeleider welke nieuwe collega, stagiaire en/of vrijwilliger je gaat begeleiden.

Stap 2 – Plannen

Je maakt een planning waarin je de inhoud van de begeleiding vermeld.

Stap 3 – Uitvoeren

Je gaat de begeleiding uitvoeren volgens je planning.

Stap 4 – Evalueren

Je reflecteert in een verslag op hoe de begeleiding is verlopen en welke kennis en deskundigheid je hebt ingezet en overgedragen.

Resultaat

Je hebt een nieuwe collega, stagiaire of vrijwilliger begeleid.

Bewijsstukken

- A. Een uitgewerkte planning.
- B. Een reflectieverslag
- C. Een volledig ingevuld en ondertekend beoordelingsformulier door je begeleider van stap 3.

Wanneer behaald

- 7 criteria van de 9 moeten beoordeeld zijn met een voldoende.
- Maximaal 2 criteria mogen onvoldoende scores.
- Maximaal 2 criteria mogen onbeoordeeld blijven door niet van toepassing (n.v.t.), bij meer n.v.t. is de situatie niet geschikt en moet een ander moment gekozen worden.
- Alle bewijsstukken moeten aanwezig zijn en voldoende zijn.

Stap 1 – Voorbereiden

- A. Je gaat in overleg met je werkbegeleider wie je gaat begeleiden.

Stap 2 – Plannen

- A. Je maakt een planning voor de begeleiding. Je geeft aan welke acties je gaat doen, welke kennis en activiteiten je gaat inzetten en welke doelen je gaat behalen met de begeleiding

Stap 3 – Uitvoeren

- A. Je gaat de begeleiding uitvoeren volgens de gemaakte planning.

Stap 4 – Evaluatie

A. Maak een reflectieverslag met daarin beschreven:

- De ingezette eigen kennis en vaardigheden.
- De evaluatie van de geboden begeleiding. (wat heeft het de nieuwe collega, stagiaire of vrijwilliger opgeleverd?)
- Wat zijn jouw sterke punten in de begeleiding?
- Wat zijn jouw zwakke punten in de begeleiding?
- Waarom ben je wel of niet afgeweken van de planning?
- Wat heb je geleerd van deze begeleiding?

Beoordelingsformulier ASSESSMENT 7 'Begeleidt nieuwe collega's, stagiaires en/of vrijwilligers en zet hierbij eigen kennis en deskundigheid in.'

Naam student:

OV-nummer:

Beoordeling door de praktijk

**Stap 3 – Uitvoeren
De student:**

Voldoende

Onvoldoende

1.	Kent het kennisniveau van de te begeleiden collega, student of vrijwilliger.	
2.	Heeft een planning gemaakt met werkzaamheden en deze uitgevoerd.	
3.	Heeft eigen kennis en kunde overgedragen in de begeleiding (toont voorbeeldgedrag).	
4.	Maakt concrete afspraken met de te begeleiden collega, student of vrijwilliger.	
5.	Geeft heldere instructies.	
6.	Nodigt de te begeleiden collega, student of vrijwilliger actief uit tot het inbrengen van eigen ideeën en het stellen van vragen.	
7.	Werkt volgens de procedure voor het inwerken of begeleiden die gebruikt wordt in de organisatie.	
8.	Geeft informatie over de werkwijze en afspraken met betrekking tot zorgverlening.	
9.	Evalueert de begeleidingsperiode.	

Voldoende

Onvoldoende

Bewijsstukken:

Planning
Reflectieverslag
Beoordelingsformulier stap 3

Beoordeling door docent:

Evaluatieverslag stap 4.

Eindoordeel

Docent

BPV-begeleider

Student - voor gezien

Datum

Handtekening:

Opmerkingen:

Bijlage 1 Leerdoelen 'Kwaliteit en werkbegeleiding'

Leerdoelen thema

1. Werkt aan eigen deskundigheid: geven van workshops / klinische lessen, bezoek symposium.
2. Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg.
3. Begeleidt nieuwe collega's stagiaires en/of vrijwilligers; feedback, zelfreflectie en beoordelen.

Kerdoelen

B1-K2-W1: Werkt aan eigen deskundigheid

- Verkent actief mogelijkheden om kennis te vergaren, te delen en samen te ontwikkelen, zorgt er voor dat zij op de hoogte blijft van maatschappelijke, technologische en vakinhoudelijke ontwikkelingen.
- Leest vakliteratuur en volgt bijscholingen, haalt doelgericht betekenis uit teksten met hoge informatiedichtheid, zowel mondeling als schriftelijk.
- Gebruikt informatie van de zorgvrager en naastbetrokkenen om haar deskundigheid te vergroten
- Gebruikt feedback doelbewust om zich verder te ontwikkelen, reflecteert op eigen functioneren, vraagt om feedback over het eigen functioneren en geeft feedback aan anderen.
- Stelt samen met de leidinggevende een persoonlijk ontwikkelplan op en onderneemt stappen om vakkennis, vaardigheden en beroepshouding te verbeteren.
- Is op de hoogte van de actuele wet- en regelgeving m.b.t. de beroepsuitoefening en van de actuele visie op zorg en welzijn, draagt beroeps- en organisatievisie uit naar naderen.
- Neemt deel aan inhoudelijke discussies met collega's en anderen over beroepstaken en werkzaamheden, gebruikt passend taal- en woordgebruik voor de gesprekspartner.
- Ontwikkelt zichzelf en levert een bijdrage aan de ontwikkeling van de beroepsuitoefening, draagt eigen kennis en expertise begrijpelijk over.

B1-K2-W3: Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg

- Werkt mee aan het verbeteren van de kwaliteit van de beroepstaken en werkzaamheden, zet hierbij functioneel de eigen expertise in.
- Participeert in ontwikkel- of intervisiegroepen en zet haar kennis van het vakgebied in bij verbetertrajecten.
- Is nauwkeurig in het volgen van voorgeschreven protocollen, procedures en wettelijke richtlijnen, let op de kwaliteit van haar werkzaamheden.
- Signaleert en meldt knelpunten, geeft actief gesignaleerde tekortkomingen in werkwijze door aan de juiste persoon.

B1-K2-W4: Begeleidt nieuwe collega's stagiaires en/of vrijwilligers

- Werkt nieuwe collega's in en begeleidt studenten, stagiaires en/of vrijwilligers, stimuleert hen hierbij actief om zich te ontwikkelen.
- Kiest in overleg een passende wijze van begeleiden, stemt de begeleiding doelbewust af op diversiteit.
- Geeft heldere instructies, aanwijzingen, adviezen en coaching, nodigt actief uit tot het inbrengen van eigen opvattingen, ideeën en tot het stellen van vragen.
- Geeft feedback op de leeractiviteiten, beroepsmatig handelen en voortgang, reageert adequaat op non-verbale signalen en uitingen.
- Beoordeelt objectief het beroepsmatig handelen.
- Maakt concrete afspraken over te behalen leerdoelen en resultaten.
- Toont voorbeeldgedrag in zorgrelaties, collegiale relaties en de uitvoering van werkzaamheden.