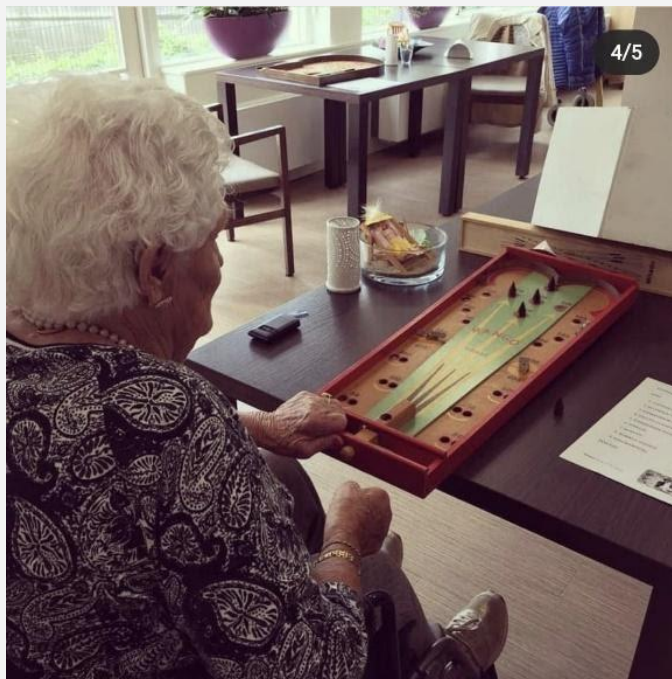


KWALITEIT EN DESKUNDIGHEID



Inhoud

Een goede dag bezorgen	3
Inleiding	4
Onderwijskundige verantwoording en afronding	5
Opdrachten	6
1. <i>CGI crisissituaties en onvoorziene situaties</i>	6
Assessment	10
<i>Assessment 8 'Het verbeteren van kwaliteit op de werkvloer'</i>	10
Bijlage 1 Leerdoelen thema 'Kwaliteit en deskundigheid'	16



Een goede dag bezorgen

Hoe bejegenen we iemand met dementie zo optimaal mogelijk?

1. Corrigeren werkt averechts

Iemand met dementie corrigeren betekent dat hij of zij gefaald heeft. Dat is het ergste wat een hersenpatiënt kan overkomen. En na een paar keer corrigeren slaat de amandelkern aan: 'O, daar heb je hem weer, hij weet alles beter, en ik weet niks'.

2. Boos worden is 'uit den boze'

Zodra we boos worden slaat de amandelkern aan. Want de persoon met dementie voelt zich niet geborgen. Daarmee ontstaat onveiligheid en angst. Een opgetrokken wenkbrauw of zelfs één woord op de verkeerde toon kan al verkeerd uitpakken.

3. Empathie doet wonderen

Lief zijn helpt echt. Begin er zelf mee en het komt onmiddellijk terug. Liefde geeft iemand met dementie een veilig gevoel.

4. Geen verdediging

Als we vals worden beschuldigd, moeten we het over ons heen laten komen. Je verdedigen komt over als een correctie of boosheid. Zeg niet 'Dat heb ik nooit gezegd', maar 'O ja, heb ik dat gezegd?'. Niet verdedigen is weliswaar tegennatuurlijk, maar elke 'Ja, maar - Nee, maar' discussie loopt altijd fout af.

Uit: De dag door met dementie (Anneke van der Plaats & Dick Kits)

Inleiding

Het werkproces 'werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg' gaat over het verbeteren van de kwaliteit van zorg op de werkplek. Die verbetering van kwaliteit komt niet zomaar uit de lucht vallen, maar komt voort uit een onderzoek dat je vooraf gedaan hebt. Je hebt voor zo'n onderzoek al je eerder opgedane kennis en kunde nodig over de doelgroep die je verzorgt, van ziektebeelden tot kennis over welzijn.

Grote kwaliteitsverbeteringen in de zorg ontstaan nooit zomaar, maar altijd vanuit een onderzoek of een 'best practice' (door ervaringen blijkt iets op een bepaalde manier goed te werken). Grote kwaliteitsverbeteringen die de laatste jaren gemaakt zijn, zijn de observatielijsten voor delier en het vaststellen van ondervoeding en handhygiëne volgens de WIP- procedure en medicatieveiligheid. Dit is zijn slechts een aantal voorbeelden waarmee we de kwaliteit van zorg willen verbeteren.

Al deze verbeteringen zijn niet zomaar ontstaan, maar vanuit een noodzaak om de zorg voor bijvoorbeeld ouderen te verbeteren of vanuit een vraagstuk hoe het handelen van de zorgverlener kan bijdragen aan betere zorg voor de zorgvrager. Voordat dit soort verbeteringen wordt ingevoerd, wordt er eerst onderzoek gedaan naar het vraagstuk. Het is belangrijk te weten welke vraagstukken er zijn, of er noodzaak is tot ander handelen, waarom het vraagstuk of de noodzaak er ligt en hoe de zorg dan verbeterd kan worden voor de zorgvrager. Een organisatie als 'zorg voor beter' verzameld vragen van zorgprofessionals en als veel mensen bijvoorbeeld dezelfde vraag hebben dan laten zij deze vraag onderzoeken om vervolgens aanbevelingen en hulpmiddelen op hun website te publiceren.

In deze studiegids heb jij de opdracht om onderzoek te doen. Je gaat dit op kleinere schaal aanpakken door te onderzoeken welke kwaliteitsverbetering er gemaakt kan worden op jouw werkplek. De bedoeling is dat de uitkomsten van jouw onderzoek ook echt toegepast gaan worden op de werkplek als structurele verbetering van de kwaliteit van zorg voor de zorgvrager. Je wordt begeleid door je docent en de praktijkconsulenten/ praktijkopleiders tijdens het onderzoeksproces.

Naast het onderzoek is er in deze studiegids ook aandacht voor het werkproces 'onvoorziene en crisissituaties'. Hoe handel jij in een onvoorziene of crisissituatie? Hoe heb je gehandeld in eerdere situaties en waarom heb je het toen zo aangepakt? Zou je het weer zo doen of juist niet? Hoe heb je zorg gedragen voor je zorgvrager? Ook in deze opdracht gaat het erom dat je kunt laten zien dat je al je opgedane kennis en kunde toepast in je zorgverlening en dat je in staat bent naar je eigen professionele handelen te kijken. Alleen door stil te staan bij ons handelen kunnen we als zorgprofessionals de zorg blijven verbeteren.

Heel veel succes en plezier met het maken van de opdrachten uit deze studiegids

**STILSTAAN
BIJ JE
HANDELEN
IS
VOORUITGANG**

Loesje

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 je de kennis eigen die passend is bij het thema 'Kwaliteit en deskundigheid' en de werkprocessen:

- B1-K1-W8 Reageert op onvoorziene en crisissituaties
- B1-K1-W9 Stemt de zorgverlening af met alle betrokkenen
- K2-W3 Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg
- P1-K1-W2 Werkt verbindend samen met naastbetrokkenen en andere zorgverleners in de VVT

en handel je hiernaar in de praktijk. Dit uit zich in een voldoende beroepshouding in de praktijk.

Zie bijlage 1 voor de leerdoelen bij het thema 'Kwaliteit en deskundigheid' en de kerndoelen bij de werkprocessen.

Afronding

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

Opdrachten

1. CGI crisissituaties en onvoorziene situaties

Als voorbereiding op het examen ga je oefenen met het CGI. Het CGI is een criteriumgericht interview. Dit is een vraaggesprek waarin je een zelf meegemaakte casus beschrijft en deze casus kunt verantwoorden. Alle vragen die de beoordelaars hebben in dat gesprek zullen zij jou stellen en het is aan jou om hun vragen te beantwoorden. De vragen kunnen bijvoorbeeld gaan over jouw gemaakte keuzes in die betreffende casus. Je antwoorden zijn gebaseerd op je kennis en kunde van het verzorgende beroep.

DOELEN

- Het kunnen uitleggen van de gemaakte keuzes in een onvoorziene of crisissituatie. De gemaakte keuzes worden met argumenten onderbouwd. De argumenten zijn gebaseerd op kennis van literatuur, protocollen, wetgeving, richtlijnen, best practice etc.

RESULTATEN

- Je kunt de situatie en het handelen van collega's evalueren en op het eigen handelen reflecteren.
- Je kunt met argumenten uitleggen waarom hij/ zij op een bepaalde manier gehandeld heeft.
- Je kunt met argumenten uitleggen wat er goed was aan het handelen.
- Je kunt met argumenten uitleggen wat er in het handelen anders of beter had gekund.



AFRONDING



Beoordeling door werkbegeleider



Plaats verslagen in Classroom

ACTIVITEITEN

Vorbereiding

1. **Lees** de theorie uit Zorgpad over Crisissituaties en onvoorziene situaties in de zorg:
Lees op Zorgpad;
 - Collectie: Beroepsgerichte basis 3 VZ
 - Thema: Crisissituaties en onvoorziene situaties in de zorg
 - Leerpad 1 Crisissituaties die het gevolg zijn van gedragsproblemen
 - Leerpad 2 Crisissituaties die het gevolg zijn van somatische problemen
 - Leerpad 3 Crisissituaties die het gevolg zijn van grensoverschrijdend gedrag
2. **Ga na** welke onvoorziene en crisissituaties zich op jouw stageplaats hebben voorgedaan in relatie tot een zorgvrager.
3. **Beschrijf** kort verschillende situaties die je kunt bedenken waarbij er sprake was van een onvoorziene of crisissituatie.
4. **Lees** het beoordelingsformulier verderop goed door. Dit zijn de punten die uiteindelijk in jouw gesprek beoordeeld worden. Hier kun je je dus op voorbereiden.

Uitvoering

1. **Bekijk** alle situaties die je kort hebt uitgeschreven.
2. **Bepaal** welke **twee** situatie je helemaal uit gaat schrijven volgens de STARRT. Je bepaalt dit samen met je werkbegeleider.
3. Als je de twee situaties uitgeschreven hebt, laat je deze **controleren** door je werkbegeleider die jouw STARRT-verslag bij goedkeuren ondertekend met naam, datum en handtekening.
4. Je **plaatst** je verslagen in Classroom. In overleg met je docenten bepaal je als groep de inleverdatum van de verslagen in Classroom.

Over de verslagen

Je verslag wordt per situatie minimaal 1 A-4 en maximaal 2 A-4.

In dit STARRT- verslag verwerk je de werkprocessen die bij de voorbereiding benoemt zijn. Dit doe je door achter het stukje tekst in je verslag tussen haakjes het werkproces te zetten waar het stukje tekst over gaat.

Je schrijft de competenties die aangetoond worden tussen haakjes achter het betreffende stukje tekst uit je casus. In de twee casussen moet in ieder geval elke competentie één keer aangetoond worden.

De competenties die aangetoond moeten worden zijn:

1. Samenwerken en overleggen,
2. Instructies en procedures opvolgen,
3. Met druk en tegenslag omgaan,
4. Aandacht en begrip tonen,
5. Begeleiden

CGI

Je docenten plannen de CGI'S. Je mag naar het CGI je casussen meenemen en deze erbij houden tijdens het CGI. De CGI's worden afgenomen door een docent en de praktijkconsulent / praktijkopleider.

AFRONDENE ACTIES



Zorg dat je casussen op waarheid zijn gecontroleerd door je werkbegeleider. Zij tekenen jouw twee casussen elk met voornaam, achternaam, datum en handtekening.



Plaats je twee goed gekeurde STARRT verslagen in de Classroom twee weken voor het CGI gesprek.

Beoordelingsmatrix voor docent en student voor het voeren van het CGI.

Punten om aan bod te laten komen in gesprek.	Voldaan/ niet voldaan	Feedback
De student onderbouwt met argumenten waarom hij gehandeld heeft zoals in de situatie beschreven.		
De student legt uit hoe hij deze situatie een volgende keer zou aanpakken en beargumenteerd zijn antwoord.		
De student legt uit hoe hij de situatie heeft geëvalueerd met betrokken collega's. En de student legt uit wat daaruit voort is gekomen.		
De student legt met argumenten uit hoe hij gecommuniceerd heeft tijdens de situatie met collega's en andere betrokkenen.		
De student legt uit hoe er binnen de protocollen en richtlijnen/ regels van de instelling gehandeld is. De student kan bij evt. afwijken van het protocol uitleggen waarom.		
De student legt met voorbeelden uit hoe hij gehandeld heeft binnen zijn eigen persoonlijke grenzen.		

**Waar hij staat kan ook zij gelezen worden in de beoordelingscriteria.*

Assessment

Assessment 8 'Het verbeteren van kwaliteit op de werkvloer'

Inleiding

In de vorige studiegids heb je opdrachten gemaakt waarmee je, je eigen deskundigheid en die van collega's hebt vergroot. Naast het vergroten van je eigen deskundigheid of die van de ander moet ook je de kwaliteit van zorg kunnen verbeteren voor de zorgvrager (s) door het verbeteren van het beleid van jouw team/ afdeling/ organisatie. Hiervoor is vaak onderzoek een eerste stap. Na het doen van een onderzoek ga je een verbetervoorstel schrijven en uitvoeren.

DOELEN

- De student kan de kwaliteit van zorg op de afdeling verbeteren.

RESULTATEN

- Je kunt de kwaliteit van zorg verbeteren.
- Je kunt in samenwerking met een medestudent onderzoek doen.
- Je kunt je verbeterplan presenteren aan collega's en medestudenten.
- Je kunt door je onderzoek aanbevelingen doen die ook echt toegepast kunnen worden op de werkplek.
- Je kunt de kwaliteit van zorg verbeteren.

Wanneer behaald

- Alle criteria moeten beoordeeld zijn met een voldoende.
- Alle bewijsstukken moeten aanwezig zijn en voldoende zijn.
- Een voldoende eindoordeel houdt in dat de student thema 8 'Kwaliteit en deskundigheid' assessment 8 heeft afgerond.

Voorwaarden voor examen

- De student heeft assessment 8 met een voldoende resultaat afgerond.

ACTIVITEITEN

Vorbereiding

1. In de lessen start je met de groep met een **brainstormsessie**. Je gaat brainstormen over mogelijke onderwerpen waarvan je de kwaliteit van zorg wil verbeteren.
2. **Ga** ook op je werkplek na welke onderzoeken er gedaan zouden kunnen worden m.b.t. kwaliteitsverbetering.
3. Je gaat ter voorbereiding op een verbeterplan een **onderzoek** doen op je werkplek. Volg voor het doen van je onderzoek en het maken van je verslag de stappen op de volgende bladzijde.
4. **Lees** deze stappen eerst door en stel **vragen** aan je docent als je die hebt.

Uitvoering

1. **Voer** het onderzoek uit.
2. **Schrijf** een onderzoeksverslag waarin je een voorstel doet voor een verbetering middels een verbeterplan.
3. Als het verslag en het verbeterplan **goedgekeurd** is kun je verder met het ontwerpen van een **presentatie**.
4. **Presenteer** je onderzoeksuitkomsten aan je medestudenten en je collega's. Plan op tijd deze presentatie, zodat collega's op tijd rekening kunnen houden met de presentaties.
5. Na de presentatie ga je met je team **aan de slag** met de voorgestelde verbetering.
6. **Schrijf** na twee weken een evaluatie ter afsluiting.

AFRONDENDE ACTIES



In de Classroom plaats je je onderzoeksverslag met verbeterplan en de evaluatie van de uitvoering van de door jou voorgestelde verbetering.

Stappenplan en checklist voor het schrijven van een verbeterplan

Stappen	Checklist afvinken
Stap 1 - POP	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Beschrijf twee persoonlijke leerdoelen. Wat wil jij leren van het onderzoek(en)? 2. Beschrijf hoe je deze leerdoelen wilt behalen. 	
Stap 2 - Plan van aanpak	
<ol style="list-style-type: none"> 1. In de lessen wordt een brainstormsessie georganiseerd om elkaar op ideeën te brengen voor onderwerpen. 2. Je kiest voor jezelf een onderwerp waar je interesse ligt en waar je wat mee kunt op jouw werkplek. 3. Naar aanleiding van je onderwerp kies je één samenwerkingspartner (dus niet eerst je samenwerkingspartner uitkiezen en dan het onderwerp). 4. Maak samen het plan van aanpak voor jullie onderzoek. Hier staat het volgende in: <ul style="list-style-type: none"> - welke scholing, symposium, klinische les, workshop etc. jullie gaan bijwonen om je in je onderwerp te verdiepen; - de voortgangsgesprekken; - planning van het uitvoeren van het onderzoek en het maken van het onderzoeksverslag; - planning en ideeën over het presenteren van de onderzoeksresultaten aan het werkveld; - hoe en wanneer je aan je POP gaat werken. 	
Stap 3 - Onderzoek doen	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Beschrijf het gekozen onderwerp en de aanleiding om dit te willen verbeteren. 2. Korte en bondige beschrijving van de precieze probleemstelling gevolgd door de beschrijving van de onderzoeksvraag (hoofdvraag) en de deelvragen. 3. Beschrijving hoe elke deelvraag beantwoord gaat worden. Met literatuuronderzoek, praktijkonderzoek of beide. 4. Antwoorden vinden op je deelvragen door het doen van onderzoek. 5. Na het doen van onderzoek om antwoord te krijg op je deelvragen, ga je een analyse schrijven. Dit betekent dat je alle overeenkomsten, verschillen en bijzonderheden beschrijft die opvallen als je de informatie uit het literatuuronderzoek naast de gegevens van jouw onderzoek legt. Je mag hier nog GEEN conclusies trekken of mening geven. 6. Conclusies trekken en een verbeterplan opstellen. 	



Stap 4 - Het verbeterplan		Checklist afvinken
Omschrijving van de aanbevelingen	Wat kan er anders?	
Onderbouwen van de aanbevelingen	Waarom kan het anders?	
Omschrijven van de verandervoorstellen?	Hoe kan het aangepakt worden? Omschrijf hier zo concreet mogelijk hoe de nieuwe aanpak is.	
Impact	<p>Omschrijf wat in impact van je verandervoorstel is. Wat wordt er beter/mooier enz. voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De organisatie • De werknemers • De bewoners • De familie/naasten 	
Planning	Maak een planning voor de uitvoering van je voorstel voor een periode van twee weken.	
Presentatie	Je gaat je verbetervoorstel en je planning presenteren aan je team. Besteed in je presentatie aandacht bovenstaande stappen en de planning.	
Uitvoering	Je gaat je planning twee weken samen met je team uitvoeren.	
Evaluatie	<p>Na twee weken ga je je verbeterplan evalueren. Gebruik hiervoor onderstaande vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat ging goed? • Wat kan beter? • Wat heeft het opgeleverd? • Waren er zaken die je niet verwacht had? Zo ja, welke? • Wat vonden de bewoners er van? • Wat vonden je collega's er van? • Wat vonden de familie/naasten ervan? • Wat heb je hiervan geleerd? 	

Tips voor het doen van onderzoek:

Literatuuronderzoek	<ul style="list-style-type: none"> • Er is een literatuuronderzoek gedaan naar de hoofdvraag door literatuur (wetenschappelijke informatie) te zoeken die antwoord geeft op de deelvragen. De literatuur (informatie) is niet ouder dan 10 jaar, tenzij het een bron is die zo toonaangevend is, dat er geen nieuwere/ betere informatie is (bijv. Shakespeare blijft Shakespeare, hoe oud zijn werk ook is). • De literatuur is in eigen woorden geschreven in het verslag. De informatie is overzichtelijk geschreven en ingedeeld met hoofdstukken en alinea's.
---------------------	--



Praktijkonderzoek	<ul style="list-style-type: none"> • Een beschrijving van welke onderzoeksmethode wordt gebruikt. Onderzoeksmethoden zijn: observatieonderzoek, surveyonderzoek (enquêtes afnemen), vergelijkend onderzoek, evaluatieonderzoek. • Beschrijving van de onderzoeksgroep (wie ga je observeren, bevragen of vergelijken?). • Beschrijving van de grootte van de onderzoeksgroep.
Analyse	<ul style="list-style-type: none"> • Beschrijving van de analyse van de onderzoeksgegevens. De beschreven gegevens uit het literatuuronderzoek en de verzamelde gegevens uit het praktijkonderzoek analyseer je. Dit betekent dat je alle overeenkomsten, verschillen en bijzonderheden beschrijft die opvallen als je de informatie uit het literatuuronderzoek naast de gegevens van jouw onderzoek legt. Je mag hier nog GEEN conclusies trekken of mening geven.
Conclusie	<ul style="list-style-type: none"> • Beschrijving van de conclusie. Naar aanleiding van de analyse zijn er één of meerdere conclusies getrokken. Er is in de conclusie antwoord gegeven op de onderzoeksvraag.
Aanbevelingen	<ul style="list-style-type: none"> • Beschrijving van de aanbevelingen door dit onderzoek. Hoe kan de kwaliteit van zorg verbeterd worden? Wat moet er gebeuren en hoe moet dat gebeuren? Dit moet haalbaar en realistisch zijn voor een team/ afdeling/ organisatie. De aanbevelingen zijn dus praktisch en uitvoerbaar.

Beoordelingsformulier ASSESSMENT 8 'Onderzoek en presentatie'

Naam student:

OV-nummer:

Beoordeling door de praktijk

Stap 3 – Uitvoeren

De student:

Voldoende

Onvoldoende

1. Heeft een verbetervoorstel geschreven.		
2. Heeft een plan van aanpak gemaakt en de ondernomen activiteiten beschreven.		
3. Heeft een logboek gemaakt waarin de uitgevoerde activiteiten zijn beschreven.		
4. Heeft in de literatuurstudie gebruikt gemaakt van minimaal 3 verschillende betrouwbare en actuele (niet ouder dan 10 jaar) bronnen.		
5. Heeft een verbeterplan geschreven wat bijdraagt aan de kwaliteit van leven voor de bewoners.		
6. Heeft aangetoond dat hij/zij de kwaliteit van leven van de bewoners kan vergroten door systematisch te werken vanuit een onderzoekende blik.		
7. Het verbeterplan uitgevoerd en geëvalueerd met het team.		
8. De presentatie van het verbetervoorstel gegeven aan studiegenoten.		
9. Gebruik gemaakt van digitale ondersteuning bij de presentatie van het verbetervoorstel.		
10. De vragen van het 'publiek' tijdens en na de presentatie beantwoord.		

Voldoende

Onvoldoende

Bewijsstukken:

Planning en logboek
Het verbetervoorstel

Beoordeling door docent:

Evaluatieverslag stap 4.

Eindoordeel

Docent

BPV-begeleider

Student - voor gezien

Datum

Handtekening:

Opmerkingen:

Bijlage 1 Leerdoelen thema 'Kwaliteit en deskundigheid'

Leerdoelen thema

De onderstaande leerdoelen worden behaald doordat de volgende onderwerpen aanbod komen:

1. Deskundigheid bevordering: werken aan deskundigheid binnen teams, verzorgen van scholing, geven van workshops/ klinische lessen.
2. Protocolanalyse.
3. Verbeterplan schrijven.
4. Samenwerking, verbinding en collegialiteit.

Kerdoelen

K1-W8 Reageert op onvoorziene en crisissituaties

- Signaleert en onderneemt actie bij onvoorziene- en crisissituaties die het gevolg zijn van gedragsproblemen van psychosociale of psychiatrische aard, somatische aard, grensoverschrijdend gedrag of veroorzaakt door calamiteiten.
- Observeert de zorgvrager systematisch als er signalen zijn van een dreigende agressie of risico op overbelasting, let hierbij goed op (non) verbale signalen van de zorgvrager, past risicosignalering toe om zorg te dragen voor de veiligheid van de zorgvrager.
- Handelt in onvoorziene- en crisissituaties snel en adequaat, en past middelen en maatregelen toe volgens de voorgeschreven procedures, wettelijke richtlijnen, afspraak in het zorgplan en de richtlijnen van de organisatie.
- Roept tijdig de hulp in van collega's of deskundigen van andere disciplines, maakt gebruik van de ervaringsdeskundigheid van naastbetrokkenen.
- Blijft tijdens een crisissituatie in contact met de zorgvrager, communiceert helder en eenduidig met anderen zodat de zorgvrager weet waar hij aan toe is en wat er gaat gebeuren.
- Past op een respectvolle en duidelijke manier de uitgangspunten toe die horen bij het terugdringen van dwang en drang.
- Hanteert consequent de eigen grenzen en gevoelens tijdens en na een crisissituatie.
- Geeft tijdig haar grenzen aan bij onredelijke reacties en/of ongewenst gedrag van de zorgvrager.
- Let op tekenen van overbelasting bij naastbetrokkenen en bespreekt deze.
- Bespreekt achteraf de crisissituatie op een constructieve manier met de zorgvrager, collega's en andere betrokkenen.

B1-K1-W9 Stemt de zorgverlening af met alle betrokkenen

- Voert tijdig en regelmatig overleg met alle betrokkenen, zoals collega's, andere disciplines en ketenzorg, om de werkzaamheden af te stemmen.
- Bepaalt tijdig in overleg met betrokkenen welke werkzaamheden en activiteiten prioriteit hebben, houdt hierbij rekening met mogelijkheden, eisen, prioriteiten, wensen, behoeftes en verwachtingen van betrokkenen en de daaruit voortkomende consequenties.
- Vormt zich een compleet beeld van de zorgverlening door de uitgewisselde informatie
- Houdt adequaat rekening met de haalbaarheid van de werkzaamheden in tijd en kwaliteit en past haar aanpak aan als dit nodig is.
- Bespreekt knelpunten in de werkzaamheden en zoekt naar mogelijke oplossingen, staat open voor meningen, ideeën en feedback van anderen.
- Neemt deel aan voor de afstemming relevante overlegvormen, kan in gesprekken en tijdens overleg zonder moeite meerdere gespreksdoelen nastreven.
- Streeft doelbewust naar overeenstemming met betrokkenen.
- Bouwt professioneel aan de onderlinge band en samenwerking.

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.

P1-K1-W2 Werkt verbindend samen met naastbetrokkenen en andere zorgverleners in de VVT

- Legt actief contact met de zorgvrager en naastbetrokkenen, betreft de zorgvrager, naastbetrokkenen en overige zorgverleners bij het realiseren van de zorgdoelen, geeft duidelijk aan de zorgvrager en naastbetrokkenen aan wat deze wel en niet kan verwachten.
- Communiceert met de zorgvrager en naastbetrokkenen regelmatig over de afspraken in het zorgplan, stemt haar handelen adequaat af op de gewoonte, ervaringskennis en mogelijkheden van de zorgvrager en naastbetrokkene.
- Bespreekt met hen de concrete situatie van het behalen van de zorgdoelen in de gegeven omstandigheden en de mogelijkheid van naastbetrokkenen om meer of minder te participeren in de zorg, houdt hierbij nauwlettend de draagkracht en behoeftes van de zorgvrager en naastbetrokkenen in de gaten.
- Checkt op de zorgvrager en diens naastbetrokkenen tevreden zijn met de gemaakte afspraken.
- Overlegt bij de uitvoering van een gemeenschappelijke taak tijdig en regelmatig met betrokkenen.
- Schenkt specifiek aandacht aan de zorgvrager die zich verbaal of non-verbaal niet goed kan uiten, gaat na of de communicatie duidelijk is overgekomen.
- Adviseert naastbetrokkenen op een respectvolle manier over de omgang met de zorgvrager.
- Toont naastbetrokkenen welgemeende waardering voor hun inzet en prestaties.
- Bemiddelt onpartijdig bij problemen of onenigheid tussen de zorgvrager en naastbetrokkenen.
- Bespreekt eventueel de noodzaak om een herindicatie aan te vragen, ondersteunt en begeleidt de zorgvrager en naastbetrokkenen hierbij.