

# **Leereenheid 2**

## **Individuele zorg verlenen**

### **(Assistent dienstverlening)**

**Kwalificatie : Assistent dienstverlening en zorg (niveau 1),  
Entree  
(KD crebo 25251)**

**Overzicht van de leereenheden voor de kwalificatie Assistent dienstverlening en zorg, niveau 1 (KD: Entree)**

Gebaseerd op het profiel Assistent dienstverlening en zorg, Crebocode 25251, versie 2016 in het kwalificatiedossier Entree, domein niet ingedeeld, Crebocode 23110 en 23192.

Onderstaande informatie behoort er onlosmakelijk bij en is integraal verweven met alle leereenheden van de kwalificatie.

Leereenheden behorend bij de kwalificatie Assistent dienstverlening en zorg		Werkprocessen kwalificatiedossier
1.	<b>Ondersteunen bij wonen, leven en welzijn</b>	B1-K1-W1: Bereidt (assisterende) werkzaamheden voor. B1-K1-W2: Voert (assisterende) werkzaamheden uit. B1-K1-W3: Meldt zich ter afsluiting van haar (assisterende) werkzaamheden af. P2-K1-W2: Voert zorgend en/of dienstverlenend werk uit in werk-, woon- en leefomgeving. P2-K1-W3: Staat derden te woord en verwijst hen door.
2.	<b>Individuele zorg verlenen</b>	P2-K1-W1: Maakt (werk)ruimtes gebruiksklaar. P2-K1-W2: Voert zorgend en/of dienstverlenend werk uit in werk-, woon- en leefomgeving. P2-K1-W3: Staat derden te woord en verwijst hen door.

## **Typering van het beroep**

De Assistent dienstverlening en zorg is werkzaam in diverse werkomgevingen, variërend van een zorginstelling tot een zwembad. Zij<sup>1</sup> heeft verschillende ondersteunende werkzaamheden, zoals schoonmaken, ruimtes gebruiksklaar maken en het ontvangen van mensen. Daarmee krijgt zij te maken met allerlei doelgroepen, zoals kinderen, jeugdigen, volwassenen, ouderen en verstandelijk en/of lichamelijk gehandicapten. Zij is team-, klant- en servicegericht. De assistent neemt opdrachten aan van leidinggevenden of andere collega's, voert de opgedragen werkzaamheden uit volgens protocol en rapporteert de afgeronde werkzaamheden volgens de afgesproken werkwijze. De Assistent dienstverlening en zorg werkt in zeer uiteenlopende sectoren, op plaatsen waar sprake is van eenvoudig of routinematig werk.

Ongeacht de sector hebben de assistenten gemeen dat ze meestal werken op (een) vaste locatie(s) in een voorgestructureerde situatie. De werkplek varieert afhankelijk van de uit te voeren taak. De Assistent dienstverlening en zorg werkt alleen, samen met een collega of in een team. Afhankelijk van de beroepscontext komt zij in aanraking met collega's en externe klanten of anderen, die bij het werk betrokken zijn.

Typerend voor de Assistent dienstverlening en zorg is dat zij in de sector zorg en welzijn werkt in verpleeg- en verzorgingshuizen, thuiszorg, kleinschalige woonvormen, instellingen voor gehandicapten of in een ziekenhuis. Zij is team-, klant- en servicegericht. Zij handelt onbevooroordeeld en is er op gericht dat klanten/zorgvragers zich veilig voelen.

## **Beroepshouding**

De Assistent dienstverlening en zorg accepteert leiding, heeft een actieve houding, een passend werktempo en verantwoordelijkheidsgevoel. Zij komt op tijd, werkt netjes, nauwkeurig en zorgvuldig en houdt zich aan afspraken. Zij kan zich enige tijd op één ding concentreren. Zij werkt gedisciplineerd, heeft doorzettingsvermogen en brengt een opgedragen taak tot een goed einde. Zij zorgt ervoor er netjes uit te zien in contacten met collega's en anderen. Zij is vriendelijk en correct in de omgang met klanten, gasten, zorgvragers, bezoekers, zorgvragers<sup>2</sup>, leidinggevenden, collega's en derden. Zij is een gemotiveerde werknemer en bereid om te leren en samen te werken met collega's. Zij houdt zich aan bij het werk horende regels van arbo, veiligheid en milieu en zij houdt zich aan de normen en waarden van de organisatie. Zij beschikt over het aanpassingsvermogen om met veranderingen in haar werk en werkdruk om te kunnen gaan.

De assistent werkt in het voortdurende besef dat haar handelen gevolgen heeft voor de werkuitvoering van haarzelf, van anderen of voor haar bedrijf of organisatie. Dit geldt in het bijzonder waar regels van arbo, veiligheid, milieu of privacy in het geding zijn.

Het opgedragen werk is vakkundig, efficiënt en verantwoord uitgevoerd. Door de bijdrage van de assistent kunnen ervaren beroepsbeoefenaars (meewerkende collega's) meer tijd besteden aan andere en complexere taken.

## **Complexiteit**

De Assistent dienstverlening en zorg doet haar werk met behulp van basale feitenkennis over het functioneren van een bedrijf en basale taakgerichte kennis en vaardigheden voor het doen van werk in algemene zin. Zij voert eenvoudige en (in tijd en omvang) beperkte opdrachten uit. Dit zijn veelal

---

<sup>1</sup> Daar waar in de tekst 'zij' staat wordt ook 'hij' bedoeld.

<sup>2</sup> De term zorgvrager wordt gebruikt voor cliënt, patiënt, zwangere, barende en kraamvrouw.

routinematige werkzaamheden met een repeterend karakter, die volgens vaste procedures (dienen te) verlopen.

De Assistent dienstverlening en zorg voert herkenbare assisterende taken uit die afhankelijk zijn van de werkplek op basis van automatiseren. De taken zijn ondersteunend aan het werk van anderen. De complexiteit van de opdrachten per werkplek is vergelijkbaar. De assistent voert deze taken uit volgens standaardwerkwijzen. Zij maakt daarbij gebruik van basale taakgerichte kennis en vaardigheden die afhankelijk zijn van de werkplek. De werkzaamheden worden in een stabiele context uitgevoerd. Zij kan te maken hebben met zorgvragers, klanten en/of collega's die kunnen variëren in culturele achtergrond, leeftijden, lichamelijke en/of geestelijke gesteldheid. De informatie die zij voor haar werk nodig heeft, wordt per situatie met haar besproken, handelingen worden zo nodig voorgedaan. Zij herkent eenvoudige problemen en bedenkt oplossingen daarvoor. Bijzonderheden worden vooraf met haar besproken. Wanneer zij vragen of opmerkingen krijgt van derden zoals klanten, bewoners of collega's van andere disciplines, weet zij wanneer zij moet doorverwijzen naar haar leidinggevende of ervaren collega.

## 2. Individuele zorg verlenen (Ass Dienstv en Zorg)

Titel van de kwalificatie	Assistent Dienstverlening en Zorg
Titel van de ECVET eenheid	Individuele zorg verlenen
Gerelateerd aan NLOF/EOF niveau	1

Activiteit	Kennis	Cognitieve en praktische vaardigheden	Competenties (in termen van zelfstandigheid/verantwoordelijkheid)
<p>2.1 Werken volgens het zorgleefplan en werken volgens afspraken.</p> <p>2.2 Zelfstandig uitvoeren van of assisteren bij werkzaamheden.</p> <p>2.3 Ondersteuning bieden bij de persoonlijke zorg (ADL) in laag complexe<sup>3</sup> en stabiele werkomgeving (situaties).</p> <p>2.4 Ondersteuning bieden bij transfer, voorbereiding maaltijden, slikproblemen, dieetvoeding, steunkousen, mondzorg, actief en ondernemend, signaleren en melden.</p> <p>2.5 Veranderingen bij de zorgvrager signaleren en melden.</p>	<p><u>Feiten, abstracte begrippen, ideeën</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezit basale kennis van apparatuur en gereedschappen relevant voor het werk.</li> <li>• Bezit basale kennis van de bedrijfsprocedures en bedrijfsregels relevant voor de uitvoering van het werk.</li> <li>• Bezit basale kennis van de materialen en middelen en/of producten (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) relevant voor het werk.</li> <li>• Bezit basale kennis van de omgeving waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd.</li> </ul>	<p><u>Toepassen van kennis</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan de meest gebruikte productinformatie lezen en begrijpen.</li> <li>• Kan materialen, gereedschappen en apparatuur, relevant voor het werk, gebruiken.</li> <li>• Kan voor het werk relevante (digitale) registratiesystemen en ICT-toepassingen gebruiken.</li> </ul> <p><u>Probleemoplossende vaardigheden</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan middelen en producten samenstellen of oplossen relevant voor het werk.</li> </ul>	<p>De Assistent dienstverlening en zorg werkt onder toezicht, eindverantwoordelijkheid en begeleiding van haar leidinggevende en/of ervaren collega('s). Zij is verantwoordelijk voor de wijze waarop zij haar werk uitvoert, het tempo en de kwaliteit van haar eigen werk. Zij krijgt per opdracht instructie. Afhankelijk van het soort werk voert zij de opdracht daarna zelfstandig uit of assisteert zij een collega. Bij wisselende of onverwachte omstandigheden vraagt zij haar leidinggevende of ervaren collega om advies.</p>

<sup>3</sup> basiszorg met een hoge mate van voorspelbaarheid van de benodigde inzet en van het beloop.

Activiteit	Kennis	Cognitieve en praktische vaardigheden	Competenties (in termen van zelfstandigheid/verantwoordelijkheid)
<p>2.6 Werken aan het persoonlijk ontwikkelingsplan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezit basale kennis van de standaarden, procedures en richtlijnen relevant voor de uitvoering van het werk.</li> <li>• Bezit basale kennis van kwaliteitseisen relevant voor het werk.</li> <li>• Bezit basale kennis van schoonmaak- en onderhoudsmethoden relevant voor het werk.</li> <li>• Bezit basale kennis van vaktermen behorend bij het werk en weet de betekenis ervan.</li> <li>• Bezit basale kennis van doelgroepen en ziektebeelden (o.a. het ouder wordende -en beschadigde brein) in combinatie met veiligheid.</li> <li>• Bezit kennis van (wettelijke) richtlijnen op het gebied van arbo, milieu, (persoonlijke) hygiëne, veilig en gezond werken.</li> <li>• Bezit kennis van hygiëne en haccp.</li> </ul> <p><u>Materialen en middelen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• --</li> </ul>	<p><u>Leer-, ontwikkelvaardigheden</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• --</li> </ul>	

2.1 Activiteit	Leerresultaat
Werken volgens het zorgleefplan en werken volgens afspraken.	De assistent dienstverlening heeft de opdracht goed begrepen. Zij heeft een plan hoe het werk aan te pakken. De leidinggevende of ervaren collega is op de hoogte van de status van de werkzaamheden en eventuele bijzonderheden. Zij weet op basis van instructies wat ze moet doen en meldt haar werkzaamheden af (als ze klaar is).
Deelactiviteiten	Gedragsindicatoren
De assistent dienstverlening krijgt van haar leidinggevende of ervaren collega informatie over het uit te voeren werk, over de werkvolgorde, de te volgen procedures, de beschikbare tijdsduur, het te bereiken resultaat en de kwaliteit ervan. Zo nodig vraagt zij hen voor te doen hoe zij het werk het beste aan kan pakken. In voorkomende gevallen kiest zij een volgorde voor de uitvoering van haar werk en laat zij deze checken door een collega of leidinggevende.  <i>(Samenwerken en overleggen, leren, plannen en organiseren)</i>	De assistent: <ul style="list-style-type: none"> <li>• luistert actief naar haar leidinggevende of ervaren collega en stelt uit eigen beweging vragen als iets niet duidelijk is;</li> <li>• let goed op en leert snel als handelingen worden voorgedaan.</li> </ul>
2.2 Activiteit	Leerresultaat
Zelfstandig uitvoeren van of assisteren bij werkzaamheden.	De werkzaamheden zijn naar tevredenheid van de opdrachtgever, leidinggevende of particulier uitgevoerd. De zorgvrager van een object en/of gast is passend te woord gestaan en geïnformeerd.
Deelactiviteiten	Gedragsindicatoren

<p>De Assistent dienstverlening en zorg voert uiteenlopende werkzaamheden uit op een werklocatie of bij particulieren ter ondersteuning van werken en wonen, of assisteert daarbij.</p> <p>Zij staat zorgvragers/gebruikers van objecten en/of gasten te woord, vraagt wat ze willen en verstrekt eenvoudige standaard informatie. Zij verwijst hen eventueel door naar de juiste persoon of ruimte. Afhankelijk van de werkplek ontvangt zij zorgvragers/gasten en voert taken uit als inschrijven en toegang verlenen.</p> <p><i>(Samenwerken en overleggen, ethisch en integer handelen, op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, instructies en procedures opvolgen)</i></p>	<p>De assistent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• overlegt met haar teamleider of ervaren collega over haar aanpak en stemt haar eigen handelen af op degene met wie zij samenwerkt of die zij assisteert;</li> <li>• gaat discreet om met de privacy van zorgvragers of gasten en is eerlijk in de omgang met hun eigendommen;</li> <li>• is duidelijk en beleefd in het contact met derden;</li> <li>• staat derden passend en volgens bedrijfsvoorschriften te woord;</li> <li>• kleedt en gedraagt zich representatief en volgens de normen van de organisatie.</li> </ul>
--	--

<p>2.3 Activiteit</p>	<p>Leerresultaat</p>
<p>Ondersteuning bij de persoonlijke zorg (ADL) in laag complexe<sup>4</sup> en stabiele werkomgeving (situaties).</p>	<p>De (werk-) ruimtes zijn schoon en klaar voor gebruik. De dienstverlening is naar tevredenheid van de opdrachtgever, leidinggevende of particulier uitgevoerd.</p>
<p>Deelactiviteiten</p>	<p>Gedragindicatoren</p>
<p>De Assistent dienstverlening en zorg voert op aanwijzing van haar leidinggevende of ervaren collega gangbare, eenvoudige en routinematige (deel)handelingen uit bij het in orde brengen van een ruimte voor gebruik door derden.</p> <p>De Assistent dienstverlening en zorg verleent uiteenlopende diensten op een werklocatie of bij particulieren ter ondersteuning van werken en wonen.</p> <p><i>(samenwerken, overleggen, vakdeskundigheid toepassen, materialen en middelen inzetten, instructies en procedures opvolgen)</i></p>	<p>De assistent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• doet haar werk nauwgezet volgens richtlijnen, gerichte instructies en in voorgeschreven volgorde;</li> <li>• raadpleegt haar leidinggevende of een ervaren collega als zij vragen heeft en laat haar werk controleren;</li> <li>• werkt ordelijk, houdt zich aan de opgestelde planning en instructies van collega's of leidinggevende en volgens relevante (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en/of wettelijke regels;</li> </ul>

<sup>4</sup> basiszorg met een hoge mate van voorspelbaarheid van de benodigde inzet en van het beloop.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• overlegt met haar teamleider of ervaren collega over haar aanpak en stemt haar eigen handelen af op degene met wie zij samenwerkt of die zij assisteert;</li> <li>• gaat discreet om met de privacy van zorgvragers of gasten en is eerlijk in de omgang met hun eigendommen.</li> </ul>
--	---

2.4 Activiteit	Leerresultaat
Ondersteuning bij transfer, voorbereiding maaltijden, slikproblemen, dieetvoeding, steunkousen, mondzorg, actief en ondernemend, signaleren en melden.	De (werk-) ruimtes zijn schoon en klaar voor gebruik.
Deelactiviteiten	Gedragsindicatoren
<p>De Assistent dienstverlening en zorg voert op aanwijzing van haar leidinggevende of ervaren collega gangbare, eenvoudige en routinematige (deel)handelingen uit bij het in orde brengen van een ruimte voor gebruik door derden. Zo kan zij zorgen voor het klaarleggen en opruimen van producten en materialen, op hun plek zetten van producten/instrumenten, reinigen van tafels en interieurs, legen van prullenbakken, reinigen van de wastafel en het toilet, aanvullen van voorzieningen (onder andere de zeepdispenser en toiletpapier), stofwissen, moppen of stofzuigen. Desgevraagd richt zij (werk)ruimtes in en zet zaken als koffie, thee, inventaris, hulpmiddelen en/of apparatuur klaar en in de gewenste opstelling.</p> <p><i>(Samenwerken en overleggen, vakdeskundigheid toepassen, materialen en middelen inzetten, instructies en procedures opvolgen)</i></p>	<p>De assistent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• doet haar werk nauwgezet volgens richtlijnen, gerichte instructies en in voorgeschreven volgorde;</li> <li>• maakt daarbij gebruik van product- en materiaalkennis, de van toepassing zijnde technieken en werkmethoden;</li> <li>• gaat zorgvuldig om met materialen en gereedschappen en voorkomt verspilling van materialen;</li> <li>• raadpleegt haar leidinggevende of een ervaren collega als zij vragen heeft en laat haar werk controleren;</li> <li>• gaat discreet om met de privacy van zorgvragers of gasten en is eerlijk in de omgang met hun eigendommen.</li> </ul>

2.5 Activiteit	Leerresultaat
Veranderingen bij de zorgvrager signaleren en melden.	De assistent heeft veranderingen bij de zorgvrager gezien en gemeld bij de leidinggevende.
Deelactiviteiten	Gedragsindicatoren

<p>De Assistent dienstverlening en zorg signaleert veranderingen bij de zorgvrager en meldt dat aan de leidinggevend of degene waarmee zij samenwerkt. Zij voert, op aanwijzing en instructie, de handelingen en werkzaamheden uit die met de verandering van de zorgvrager te maken hebben.</p> <p><i>(Vakdeskundigheid toepassen, instructies en procedures volgen, ethisch en integer handelen)</i></p>	<p>De assistent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• raadpleegt haar leidinggevende of een ervaren collega;</li> <li>• doet haar werk nauwgezet volgens richtlijnen, gerichte instructies en in voorgeschreven volgorde.</li> <li>• overlegt met haar teamleider of ervaren collega over haar aanpak en stemt haar eigen handelen af op degene met wie zij samenwerkt of die zij assisteert.</li> </ul>
<p>2.6 Activiteit</p>	<p>Leerresultaat</p>
<p>Werken aan het persoonlijk ontwikkelingsplan.</p>	<p>Heeft deskundigheid verder ontwikkeld en legt dit vast samen met leidinggeven in het persoonlijk ontwikkelplan, vraagt feedback over functioneren en geeft een reflectie op eigen functioneren.</p>
<p>Deelactiviteiten</p>	<p>Gedragsindicatoren</p>
<p>De Assistent dienstverlening en zorg reflecteert op aangeven van anderen op haar eigen functioneren, vraagt om feedback over haar eigen functioneren en geeft, als daar om gevraagd wordt, feedback aan anderen.</p> <p>Ze stelt samen met haar leidinggevende een persoonlijk ontwikkelplan op.</p>	<p>De assistent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vraagt om feedback over functioneren;</li> <li>• reflecteert op eigen functioneren;</li> <li>• werkt, samen met haar leidinggevende, het persoonlijk ontwikkelplan bij.</li> </ul>