

4.1 Helpende Zorg & Welzijn

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De helpende zorg en welzijn werkt vaak in de persoonlijke leefsfeer van de cliënt/zorgvrager.</p> <p>Zij verricht werkzaamheden ten behoeve van de cliënt/zorgvrager die soms kortdurend of middellang, maar meestal langdurig, zorg, ondersteuning of begeleiding ontvangt in een over het algemeen stabiele zorg- en leefsituatie.</p> <p>De helpende zorg en welzijn is werkzaam in verpleeg- en verzorgingshuizen en in de thuiszorg, maar ook in kleinschalige woonvormen of instellingen voor gehandicapten en psychiatrische patiënten, in een ziekenhuis, (dag)activiteitencentrum, buurthuis, peuterspeelzaal, jeugdzorg, kinderdagverblijf of buitenschoolse opvang.</p> <p>De helpende zorg en welzijn werkt zowel in teamverband als solistisch.</p> <p>De zorg en ondersteuning zijn niet alleen individueel gericht, maar ook gericht op een groep cliënten/zorgvragers.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De helpende zorg en welzijn is sociaal en communicatief vaardig en toont respect voor de cliënt/zorgvrager en mantelzorger/naasten/wettelijke vertegenwoordigers. Zij houdt bij haar werkzaamheden rekening met de wensen en gewoonten, normen en waarden, de (culturele) achtergrond en levensbeschouwing van cliënten/zorgvragers en de andere betrokkenen in de leefsituatie en van collega's. De helpende zorg en welzijn treedt daadkrachtig en ondernemend op en toont initiatief, is alert en integer. Zij bewaakt de privacy van de cliënt/zorgvrager en anderen, kan op juiste wijze omgaan met vertrouwelijke informatie en bewaakt geheimhouding waar nodig. Haar eigen normen en waarden hanteert zij op een professionele manier en zij is zich bewust van het effect van haar eigen handelen en gedrag. De helpende zorg en welzijn werkt cliëntgericht wat zich uit in een creatieve, proactieve en meedenkende houding. De helpende zorg en welzijn hanteert bij haar werkzaamheden de normen en waarden die in de beroepscode van de beroepsgroep zijn opgenomen.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De helpende zorg en welzijn heeft een zelfstandig uitvoerende en assisterende rol. Ze maakt een eigen werkplanning en voert haar werkzaamheden op basis hiervan uit; het evalueren en eventueel bijstellen van de werkplanning doet zij in overleg met de leidinggevende. Ze verantwoordt haar handelen aan degene die haar de cliënt/zorgvrager heeft toegewezen en/of aan de leidinggevende. Zij overlegt met hen wanneer er veranderingen optreden in de wensen/behoefte van de cliënt/zorgvrager of als er bijzonderheden in de zorg-leefsituatie zijn die haar verantwoordelijkheid en/of deskundigheid te boven gaan.</p>
Complexiteit	<p>De helpende zorg en welzijn biedt ondersteuning volgens de werkplanning en protocollen. Hiervoor heeft de helpende zorg en welzijn algemene basiskennis en -vaardigheden voor uitoefening van haar beroep nodig. Zij voert zorg en/of ondersteuning uit in laag complexe situaties, waarbij de gezondheidstoestand en de welzijns- of leefsituatie van de cliënt/zorgvrager weinig wisselen. Zij kan echter wel te maken hebben met veranderingen in de ondersteuningsbehoefte en wensen van de cliënt/zorgvrager en/of de mantelzorger/naasten/wettelijke vertegenwoordigers. In die gevallen neemt zij contact op met haar leidinggevende om daarna vervolgstappen te ondernemen.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p>

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde

	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2	x			
X1	x	x	x	

2.1 Helpende Zorg & Welzijn

Kerntaak 1 Bieden van zorg en ondersteuning op basis van een werkplanning

Proces-competentie-matrix Helpende Zorg & Welzijn

Kerntaak 1 Bieden van zorg en ondersteuning op basis van een werkplanning		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Maakt een werkplanning op basis van het zorg-, leef-, begeleidings- of activiteitenplan										X								X	X		X					
1.2	Ondersteunt bij huishouden en de woon- of verblijfsomgeving of opvangsituatie												X							X		X					
1.3	Ondersteunt bij persoonlijke zorg/ADL				X		X					X								X							
1.4	Handelt in onvoorziene situaties	X									X													X			
1.5	Ondersteunt bij (sociale) activiteiten en recreëren			X									X								X						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Helpende Zorg & Welzijn

Kerntaak 1 Bieden van zorg en ondersteuning op basis van een werkplanning			
1.1 werkproces: Maakt een werkplanning op basis van het zorg-, leef-, begeleidings- of activiteitenplan			
Omschrijving	De helpende zorg en welzijn leest het zorg-, leef-, begeleidings- of activiteitenplan en maakt op basis van de hierin beschreven afspraken een werkplanning (schriftelijk of mondeling) voor haar werkzaamheden. Ze stelt prioriteiten, plant de volgorde van de werkzaamheden, deelt de tijd in en bedenkt welke middelen en materialen zij nodig heeft. Zij overlegt met de cliënt(en)/zorgvrager(s), mantelzorger, naasten en wettelijke vertegenwoordiger(s) over de werkplanning; vraagt naar wensen en behoeften, gewoonten etc. en toont aandacht en begrip.		
Gewenst resultaat	De helpende zorg en welzijn heeft een werkplanning die een goed uitgangspunt biedt voor het uitvoeren van haar werkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Vlot en bondig formuleren 	De helpende zorg en welzijn formuleert haar schriftelijke en mondelinge werkplanning scherp en kernachtig, door de juiste woorden en uitdrukkingen te gebruiken, zodat de werkplanning voor alle betrokkenen helder is en een goed uitgangspunt biedt voor het uitvoeren van de werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatieve vaardigheden • ICT • Kennis van doelgroepen • Methodisch handelen • Nederlandse taal • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen 	De helpende zorg en welzijn volgt de instructies en aanwijzingen m.b.t. het maken van een werkplanning op en houdt zich aan het zorg-, leef-, begeleidings- of activiteitenplan, zodat de kwaliteit van de werkplanning gegarandeerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De helpende zorg en welzijn richt haar werkplanning op de behoeften, wensen en gewoonten van de cliënt(en)/zorgvrager(s) en mantelzorgers/naasten/wettelijke vertegenwoordigers, zodat de werkplanning hieraan voldoet.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Doelen en prioriteiten stellen • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Mensen en middelen organiseren 	De helpende zorg en welzijn stelt prioriteiten in haar werkzaamheden, plant de activiteiten en materialen en geeft aan hoeveel tijd de werkzaamheden kosten en neemt deze op in haar werkplanning, zodat duidelijk is hoe haar werkzaamheden verlopen en welke materialen zij gaat gebruiken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bieden van zorg en ondersteuning op basis van een werkplanning			
1.2 werkproces: Ondersteunt bij huishouden en de woon- of verblijfsomgeving of opvangsituatie			
Omschrijving	De helpende zorg en welzijn ondersteunt bij huishouden, wonen, verblijf of opvang, op basis van de werkplanning. Zij ruimt de woning/de verblijfsomgeving op en houdt deze schoon, verzorgt textiel, maakt bedden op en helpt bij de bereiding van de maaltijden; zij zorgt voor sfeervolle en gezellige (woon)kamer(s) en (groeps)ruimten. Ook helpt ze de cliënt/ zorgvrager bij boodschappen. Al deze werkzaamheden van de helpende zorg en welzijn stemt ze af op de ondersteuningsbehoefte van de cliënt/zorgvrager.		
Gewenst resultaat	Een schone, verzorgde en functionele leefomgeving, die op professionele wijze tot stand is gekomen. De werkzaamheden zijn uitgevoerd volgens de werkplanning en zijn afgestemd op de ondersteuningsbehoefte van de cliënt/zorgvrager.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	De helpende zorg en welzijn werkt volgens de werkplanning, instructies, richtlijnen, (veiligheids-)voorschriften en visie van de organisatie, volgens wettelijke regelgeving, de beroepscode en volgens geldende protocollen, zodat de kwaliteit van de ondersteuning en een schone, verzorgde en functionele leefomgeving gegarandeerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van doelgroepen • Kennis van eigen normen en waarden • Kennis van het werkveld - sociale kaart • Kennis van klantgericht werken • Kennis van samenleving • Regelgeving m.b.t.: hygiëne, veiligheid, ARBO, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch werken • Sociale vaardigheden • Toepassing van manuele en fysieke vaardigheden • Wet- en regelgeving (algemeen) • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De helpende zorg en welzijn gebruikt de juiste (schoonmaak-)middelen, -materialen en -methoden doelmatig en doeltreffend, zij gaat zorgvuldig om met de materialen en de middelen en zorgt ervoor dat deze goed onderhouden zijn, zodat de ondersteuning van een schone, verzorgde en functionele leefomgeving kostenbewust en efficiënt is uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bieden van zorg en ondersteuning op basis van een werkplanning**1.2 werkproces: Ondersteunt bij huishouden en de woon- of verblijfsomgeving of opvangsituatie**

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De helpende zorg en welzijn gaat na wat de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt/zorgvrager zijn met betrekking tot het voeren van het huishouden, zodat zij haar werkzaamheden hierop kan afstemmen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---	--	--	--

Kerntaak 1 Bieden van zorg en ondersteuning op basis van een werkplanning			
1.3 werkproces: Ondersteunt bij persoonlijke zorg/ADL			
Omschrijving	De helpende zorg en welzijn ondersteunt de cliënt/zorgvrager bij persoonlijke zorg/ADL: wassen, aan- en uitkleden, uiterlijke verzorging, toiletgang, bewegen en verplaatsen, eten en drinken, en bij algemeen welbevinden. Ze signaleert veranderingen in de gezondheid, het welbevinden en/of de ondersteuningsbehoefte van de cliënt/zorgvrager en van de mantelzorg/naasten/wettelijke vertegenwoordigers (bijvoorbeeld fysieke of psychische overbelasting). De helpende zorg en welzijn informeert de cliënt/zorgvrager en mantelzorg /naasten/ wettelijke vertegenwoordigers over persoonlijke zorg/ADL.		
Gewenst resultaat	Een goede lichamelijke verzorging/ADL van de cliënt/zorgvrager, die op een professionele wijze is uitgevoerd en is afgestemd op de ondersteuningsbehoeften van de cliënt/zorgvrager.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Luisteren • Bezorgdheid tonen voor anderen 	De helpende zorg en welzijn luistert naar de cliënt/zorgvrager, toont haar welwillendheid en haar bezorgdheid, zodat zij op professionele wijze aandacht en begrip heeft gegeven bij de persoonlijke basiszorg/ADL.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van doelgroepen • Kennis van het werkveld • Kennis van klantgericht werken • Kennis van materialen en hulpmiddelen die nodig zijn voor de persoonlijke zorg/ADL • Regelgeving m.b.t. kwaliteitszorg • Regelgeving m.b.t.: hygiëne, veiligheid, ARBO, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch werken • Sociale vaardigheden • Toepassing van manuele en fysieke vaardigheden • Wet- en regelgeving (algemeen) • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bieden van zorg en ondersteuning op basis van een werkplanning

1.3 werkproces: Ondersteunt bij persoonlijke zorg/ADL

Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">Ethisch handelenInteger handelenVerschillen tussen mensen respecteren	De helpende zorg en welzijn handelt volgens de ethische maatstaven van de beroepsgroep (beroepscode) en respecteert verschillen tussen cliënt/zorgvrager in normen en waarden, seksuele voorkeur, culturele achtergrond en levensbeschouwing, zodat deze respectvol wordt behandeld tijdens de persoonlijke zorg/ADL.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De helpende zorg en welzijn sluit aan bij de behoeften en verwachtingen van de cliënt/zorgvrager wat betreft de persoonlijke zorg/ADL, zodat passende ondersteuning aan de cliënt/zorgvrager is geboden.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De helpende zorg en welzijn is handig, reageert snel en heeft uithoudingsvermogen, zodat de ondersteuning bij de persoonlijke basiszorg/ADL professioneel is uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bieden van zorg en ondersteuning op basis van een werkplanning			
1.4 werkproces: Handelt in onvoorziene situaties			
Omschrijving	De helpende zorg en welzijn overziet in onvoorziene situaties, bijvoorbeeld bij ongevallen, conflicten of grensoverschrijdend gedrag van de cliënt/zorgvrager of mantelzorger/wettelijke vertegenwoordigers zo mogelijk snel de situatie en toont aandacht voor de betrokkenen. Ze neemt zo snel mogelijk contact op met de leidinggevende of een bevoegde collega om de gebeurtenis te rapporteren. Zij gaat effectief met de stress om die door de situatie wordt veroorzaakt en past voorgeschreven regels en protocollen toe.		
Gewenst resultaat	De helpende zorg en welzijn heeft in onvoorziene situaties op professionele wijze gehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	De helpende zorg en welzijn neemt in onvoorziene situaties op tijd de juiste beslissingen, zodat de ondersteuning in de onvoorziene situatie op professionele wijze uitgevoerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden EHBO/eerste hulp bij kleine ongevallen Rapporteren Sociale vaardigheden Sociale vaardigheden - conflicthantering Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren Vlot en bondig formuleren 	De helpende zorg en welzijn rapporteert tijdig, duidelijk, nauwkeurig en bondig aan de leidinggevende en/of collega's over de onvoorziene situatie, zodat alle betrokkenen de juiste informatie hebben.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk Gevoelens onder controle houden Grenzen stellen 	De helpende zorg en welzijn houdt haar gevoelens onder controle, geeft haar grenzen aan en blijft effectief presteren in een onvoorziene situatie, zodat zij passende actie kan ondernemen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Bieden van zorg en ondersteuning op basis van een werkplanning			
1.5 werkproces: Ondersteunt bij (sociale) activiteiten en recreëren			
Omschrijving	De helpende zorg en welzijn ondersteunt de cliënt(en)/zorgvrager(s) bij (sociale) activiteiten: (re)creatieve, sportieve, educatieve activiteiten of activiteiten gericht op werk of dagbesteding. De helpende zorg en welzijn informeert hem/hen en de mantelzorgers/naasten/wettelijke vertegenwoordigers over de verschillende activiteiten. Ze helpt, uit een gegeven aanbod, samen met een cliënt(en)/zorgvrager(s) activiteiten te kiezen die aansluiten bij wensen en mogelijkheden. Ze assisteert de cliënt(en)/zorgvrager(s) bij het vervoer naar de activiteit en bij de uitvoering van de (groeps)activiteit. Ze creëert een prettige sfeer en draagt zorg voor de veiligheid van de cliënt(en)/zorgvrager(s) door onveilige situaties te vermijden en, indien deze toch voorkomen, snel en doelmatig te handelen.		
Gewenst resultaat	De helpende zorg en welzijn heeft op een professionele wijze een bijdrage geleverd aan de voorbereiding en de uitvoering van (sociale) activiteiten en heeft de cliënt/zorgvrager gestimuleerd deel te nemen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren • Motiveren 	De helpende zorg en welzijn motiveert de cliënt/zorgvrager om deel te nemen aan (sociale) activiteiten en recreatie en adviseert zowel cliënt/zorgvrager als mantelzorgers/naasten/wettelijke vertegenwoordigers over het aanbod, zodat de gekozen activiteit aansluit bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt/zorgvrager.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van materialen en middelen die nodig zijn voor de organisatie van (sociale) activiteiten • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften 	De helpende zorg en welzijn werkt conform veiligheidsvoorschriften, zodat de veiligheid van de cliënt/zorgvrager tijdens de ondersteuning bij de (sociale) activiteit en recreatie gewaarborgd is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De helpende zorg en welzijn kiest bij de ondersteuning bij de (sociale) activiteiten en recreatie de juiste materialen en middelen en draagt hiervoor zorg, zodat deze professioneel worden ingezet tijdens de uitvoering van de (sociale) activiteit en recreatie.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Ondersteunen bij het zelfstandig functioneren

Proces-competentie-matrix Helpende Zorg & Welzijn

Kerntaak 2 Ondersteunen bij het zelfstandig functioneren		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Ondersteunt een cliënt/zorgvrager op emotioneel gebied				X		X																				
2.2	Ondersteunt een cliënt/zorgvrager bij de zelfredzaamheid			X															X								

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Helpende Zorg & Welzijn

Kerntaak 2 Ondersteunen bij het zelfstandig functioneren			
2.1 werkproces: Ondersteunt een cliënt/zorgvrager op emotioneel gebied			
Omschrijving	Naast de uitvoering van andere werkzaamheden, zoals het ondersteunen bij de persoonlijke basiszorg/ADL en bij huishouden en wonen, verblijf of opvang, biedt de helpende zorg en welzijn aan de cliënt/zorgvrager (en zo nodig ook aan de mantelzorger/naasten of wettelijke vertegenwoordigers) ondersteuning bij emotionele problemen. Dit doet ze bijvoorbeeld door te luisteren, te troosten, door vragen te stellen, oprechte interesse te tonen en zich in te leven in zorgen, gevoelens en problemen van de cliënt/zorgvrager.		
Gewenst resultaat	De helpende zorg en welzijn heeft op professionele wijze de cliënt/zorgvrager en de mantelzorger/naasten/wettelijke vertegenwoordigers ondersteund bij emotionele problemen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren • Inleven in andermans gevoelens • Anderen steunen 	De helpende zorg en welzijn toont oprechte interesse voor, luistert naar en leeft zich in in de emoties van de cliënt/zorgvrager en de mantelzorger/naasten/wettelijke vertegenwoordigers, zodat zij professioneel ondersteund worden bij emotionele problemen.	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken • Sociale vaardigheden • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Ethisch handelen • Integer handelen 	De helpende zorg en welzijn respecteert de vertrouwelijkheid, gaat discreet om met gevoelige zaken en handelt daarbij volgens de eigen normen en waarden, die van de instelling, van de beroepsgroep en die algemeen maatschappelijk gelden, zodat de cliënt/zorgvrager, de mantelzorger/naasten/wettelijke vertegenwoordigers op een integere manier ondersteund worden bij emotionele problemen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Ondersteunen bij het zelfstandig functioneren			
2.2 werkproces: Ondersteunt een cliënt/zorgvrager bij de zelfredzaamheid			
Omschrijving	Naast de uitvoering van werkzaamheden bij huishouden en wonen, biedt de helpende zorg en welzijn aan de cliënt/zorgvrager ondersteuning bij de zelfredzaamheid. Zij overlegt met de cliënt/zorgvrager wat deze nog zelf kan doen op het gebied van het huishouden, persoonlijke zorg/ADL en (sociale) activiteiten. Zij stimuleert de cliënt/zorgvrager om zo veel mogelijk de werkzaamheden zelf uit te voeren en zo de regie te houden over zijn eigen leven. Zij nodigt de cliënt/zorgvrager uit tot het ondernemen van actie, geeft advies over de wijze waarop dat kan en observeert zijn pogingen.		
Gewenst resultaat	De zelfredzaamheid van de cliënt/zorgvrager is op professionele wijze ondersteund.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Motiveren 	De helpende zorg en welzijn motiveert en stimuleert de cliënt/zorgvrager om de werkzaamheden bij huishouden, wonen, persoonlijke zorg en (sociale) activiteiten zoveel mogelijk zelf uit te voeren, zodat hij zoveel mogelijk de regie kan houden over zijn eigen leven.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van doelgroepen Sociale vaardigheden Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De helpende zorg en welzijn inventariseert de verwachtingen, de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt/zorgvrager m.b.t. zelfredzaamheid en sluit daarbij aan, zodat de cliënt/zorgvrager de regie over zijn leven behoudt en zijn zelfredzaamheid op het gebied van huishouden, wonen, persoonlijke zorg en (sociale) activiteiten en recreatie op professionele wijze is ondersteund.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Detaillering proces-competentie-matrix Helpende Zorg & Welzijn

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken			
3.1 werkproces: Werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep			
Omschrijving	De helpende zorg en welzijn werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep. Zij leest vakbladen, volgt bijscholing en voert haar werkzaamheden uit volgens de daar geleerde kennis en vaardigheden. Ze vraagt om feedback over haar eigen functioneren en geeft feedback aan anderen. Ze stelt samen met haar leidinggevende een persoonlijk ontwikkelplan op en voert dit uit. Ze neemt deel aan inhoudelijke discussies met collega's en anderen over het beroep en levert zo een bijdrage aan visieontwikkeling van het beroep en de beroepsuitoefening en draagt deze visie ook uit aan anderen		
Gewenst resultaat	De helpende zorg en welzijn heeft haar deskundigheid vergroot en heeft meegewerkt aan de professionalisering van het beroep.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis en vaardigheden bijhouden Leren van feedback en fouten Zichzelf verder willen ontwikkelen 	De helpende zorg en welzijn toont interesse in nieuwe ontwikkelingen in haar eigen werkgebied, onderneemt stappen om haar vakkennis en vaardigheden bij te houden en verder te ontwikkelen en vraagt haar collega's en leidinggevende om feedback op haar functioneren, zodat zij de kwaliteit van de zorg en ondersteuning en van het beroep helpende zorg en welzijn kan verbeteren.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van het werkveld - sociale kaart Regelgeving m.b.t. ARBO Regelgeving m.b.t. kwaliteitszorg
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Expertise delen 	De helpende zorg en welzijn draagt de eigen kennis en expertise op begrijpelijke wijze over aan collega's en andere deskundigen en neemt deel aan inhoudelijke, beroepsmatige discussies, waarmee zij een bijdrage levert aan de professionalisering van het beroep van de helpende zorg en welzijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken			
3.2 werkproces: Stemt de werkzaamheden af			
Omschrijving	De helpende zorg en welzijn stemt de werkzaamheden met collega's onderling en met de leidinggevende af door als werknemer in de instelling/organisatie deel te nemen aan werk- en teamoverleg. Daarbij draagt ze eventueel haar werkzaamheden over, maakt werkafspraken over de voortgang van de zorg en ondersteuning en levert een bijdrage aan activeringsdoelen van andere disciplines.		
Gewenst resultaat	De helpende zorg en welzijn heeft op een professionele manier in het werk- en teamoverleg gefunctioneerd. De werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren Vlot en bondig formuleren 	De helpende zorg en welzijn zorgt voor een volledige, nauwkeurige, vlotte en bondige rapportage van haar werkzaamheden, zodat collega's en leidinggevende in het werk- of teamoverleg goed op de hoogte zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden - vergadertechnieken Nederlandse taal Sociale vaardigheden Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Discipline tonen 	De helpende zorg en welzijn bereidt zich altijd voor op het werk- en teamoverleg, leest de verslaglegging en komt op tijd, zodat zij op een professionele manier kan fungeren tijdens het overleg.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De helpende zorg en welzijn raadpleegt, geeft pro-actief informatie en overlegt met de leidinggevende en collega-zorgverleners, onder andere over haar eigen werkzaamheden en die van andere betrokkenen, zodat zij een relevante bijdrage levert in het werk- en teamoverleg.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken			
3.3 werkproces: Evalueert de werkzaamheden			
Omschrijving	De helpende zorg en welzijn evalueert, periodiek en aan het eind van het uitvoeringstraject, de werkzaamheden met de cliënt/zorgvrager, de mantelzorger/naasten/wettelijke vertegenwoordigers en de leidinggevende. Zij checkt regelmatig of de cliënt/zorgvrager nog tevreden is over de geboden zorg, neemt eventuele klachten serieus en stelt zo nodig, in overleg, de werkplanning bij.		
Gewenst resultaat	De helpende zorg en welzijn heeft haar werkzaamheden op een professionele manier geëvalueerd en zo nodig is de werkplanning bijgesteld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Luisteren 	De helpende zorg en welzijn luistert aandachtig als betrokkenen tijdens de mondelinge evaluatie zaken naar voren brengen en neemt voldoende tijd om na te denken over wat anderen te zeggen hebben, zodat de inbreng van betrokkenen op een juiste wijze in de evaluatie van de geboden zorg en ondersteuning kan worden verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken • Reflecteren • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Vlot en bondig formuleren 	De helpende zorg en welzijn formuleert helder en bondig in een evaluatie, zodat zij haar eigen mening en bevindingen over de zorgverlening op een professionele manier duidelijk maakt aan alle betrokkenen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces