

Keuzedeel mbo

Gastvrijheid in de zorg

gekoppeld aan één of
meerdere kwalificaties mbo

Code

K0153

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Gevalideerd door: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Op: 14-01-2016

1. Algemene informatie

D1: Gastvrijheid in de zorg

Studielast

240

Beroepsvereisten

Nee

Certificaten

Ja

Scholingsbehoefte/landelijke herkenbaarheid

In de diverse zorginstellingen werken naast zorgmedewerkers ook medewerkers met een niet zorgachtergrond zoals in de technische dienst, administratie en de keuken. Niet al deze mensen hebben intensief contact met patiënten van de zorginstelling, maar voor die groep die dit heeft is basale kennis van de zorg en ziektebeelden noodzakelijk om de patiënt op een goede manier tegemoet te treden. Dit is van belang voor het welzijn van patiënten, alsmede om goed te kunnen functioneren in werkomgeving binnen de zorg. Zeker nu de zorg complexer wordt en patiënten vaak later in zorginstellingen opgenomen worden dan voorheen. Een groep die veel met patiënten te maken heeft zijn de gastvrouwen en gastheren. Dit keuzedeel is bedoeld als bijscholing voor gastheren en gastvrouwen en medewerkers facilitaire dienstverlening (niveau 2) met frequent contact met de patiënt.

Ingangsdatum certificaat

22-01-2020

Gekoppeld aan kwalificatie(s)

Zie bijlage op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers

Toelichting

De laatste jaren kiezen zorgaanbieders er steeds meer voor om gastheren/gastvrouwen in te zetten, naast het verplegend personeel. De zorgaanbieders willen graag aan meer verschillende wensen van hun gasten tegemoet komen. De zorgvrager is in de eerste plaats een gast. De laatste jaren is er een ontwikkeling gaande dat gastvrijheid meer aandacht krijgt in de zorg. Hierdoor ontstaan steeds vaker twee disciplines: de medische verzorging en het welbevinden.

De gastheer/gastvrouw in de zorg is niet de professional die 'de handen aan de patiënt' is. Hij houdt zich bezig met het uitvoeren van horeca-activiteiten binnen de zorg.

In dit keuzedeel is het uitgangspunt dat de leerling opgeleid is in de horeca en deze deskundigheid gaat toepassen bij zorgaanbieders. Daarmee ligt het accent van dit keuzedeel op kennis en vaardigheden om gastvrijheid toe te passen bij zorgaanbieders.

Zorgaanbieders zijn onder andere kleinschalige woonvormen, verzorgingshuis, verpleeghuis, revalidatiecentrum, ziekenhuis, poliklinieken, woon-zorgcentrum.

Zorgvragers zijn onder andere patiënt, gehandicapte, senioren, bewoners met een indicatie.

Andere personen waarmee de gastheer/gastvrouw in de zorg te maken heeft zijn de bezoekers en gasten in het restaurant.

NB:

In de werkprocessen wordt gesproken over gasten. Hieronder verstaan we de zorgvragers die verblijven bij de zorgaanbieders, hun bezoekers en overige gasten.

In dit keuzedeel wordt vanwege de leesbaarheid gesproken over 'hij'. Daar waar 'hij' staat, wordt ook 'zij' bedoeld.

Relevantie van het keuzedeel

De laatste jaren kiezen zorgaanbieders er steeds meer voor om gastheren/gastvrouwen in te zetten, naast het verplegend personeel. De zorgaanbieders willen graag aan meer verschillende wensen van hun gasten tegemoet komen. De zorgvrager is in de eerste plaats een gast. De laatste jaren is er een ontwikkeling gaande dat gastvrijheid meer aandacht krijgt in de zorg. Hierdoor ontstaan steeds vaker twee disciplines: de medische verzorging en het welbevinden.

D1: Gastvrijheid in de zorg

De gastheer/gastvrouw in de zorg is niet de professional die 'de handen aan de patiënt' is. Hij houdt zich bezig met het uitvoeren van horeca-activiteiten binnen de zorg.

Beschrijving van het keuzedeel

In dit keuzedeel is het uitgangspunt dat de leerling opgeleid is in de horeca en deze deskundigheid gaat toepassen bij zorgaanbieders. Daarmee ligt het accent van dit keuzedeel op kennis en vaardigheden om gastvrijheid toe te passen bij zorgaanbieders.

Branchevereisten

Nee

Aard van keuzedeel

Verbredend

2. Uitwerking

D1-K1: Gastvrijheid in de zorg

Complexiteit

De werkzaamheden van de gastheer/gastvrouw in de zorg zijn weinig routinematig. De complexiteit in de werkzaamheden zit in de diversiteit van de zorgvrager, voor wie de gastheer/gastvrouw het aanspreekpunt is. Er is een grote diverse in ziektebeelden/beperkingen, met als gevolg dat ook de wensen/behoeften van de gast sterk variëren. Wanneer de gastheer/gastvrouw in de zorg hiermee onvoldoende rekening houdt, kunnen de gevolgen voor de zorgvrager groot zijn.

Daarnaast is de gastheer/gastvrouw in de zorg ook aanspreekpunt voor gasten van de zorgvragers. Ook zij willen gastvrij benaderd worden. Het kunnen schakelen tussen deze verschillende doelgroepen maakt het werk complex.

De gastheer/gastvrouw in de zorg moet rekening houden met de situatie waarin de zorgvrager en gasten verkeren (slecht nieuws over gezondheid, dementie).

De gastheer/gastvrouw in de zorg kan geconfronteerd worden met negatieve situaties rondom zorgvragers. Het belangrijk is dat hij voldoende weerbaar is in dergelijke situaties en zijn eigen emoties onder controle houdt.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De rol van de gastheer/gastvrouw in de zorg is vooral uitvoerend van aard. Hij is verantwoordelijk voor het correct toepassen van het gastvrijheidsconcept van de betreffende zorgaanbieder.

De gastheer/gastvrouw meldt aan de leidinggevende wanneer er veranderingen in de wensen of behoeften van de zorgvrager zijn, of als er bijzonderheden in de werksituatie zijn die zijn verantwoordelijkheid en/of deskundigheid te boven gaan.

Hij is verantwoordelijk om de opdrachten voortkomend uit het zorgdossier van de zorgvrager te volgen. De gastheer/gastvrouw in de zorg moet weten wat een zorgdossier is en wat de functie ervan is.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Heeft kennis van de verschillende typen zorgaanbieders
- Heeft kennis van de zorgvrager, verschillende ziektebeelden/beperkingen/doelgroepen
- Heeft kennis van de functie van het zorgdossier
- Heeft kennis van dieetvoorschriften (ziektebeelden, geloofsovertuiging, levensovertuiging)
- Kan werken volgens de voorgeschreven systemen voor voedselveiligheid
- Kan gastbenadering aanpassen aan de verschillende zorgvragers
- Kan omgaan met het zorgdossiers, volgens de regels geldend binnen de zorgaanbieder

D1-K1-W1: Treedt op als aanspreekpunt

Omschrijving

De gastheer/gastvrouw in de zorg begroet de gast en staat hem te woord. Hij vraagt (proactief) naar de wensen/behoeften van de gast en informeert de gast en/of brengt de gast in contact met een andere collega.

Hij rondt het gesprek af en checkt daarbij de tevredenheid van de gast.

Resultaat

De gast is gastvrij benaderd en juist geïnformeerd.

Gedrag

Staat de gast vriendelijk en duidelijk te woord.

Handelt gastvrij en servicegericht.

Achterhaalt (proactief) de wensen van de gast en maakt een juiste vertaling van de wensen van de gast naar passende informatie. Kan de gast 'lezen' en rekening houden met de situatie van de gast.

D1-K1-W1: Treedt op als aanspreekpunt

Werkt nauwgezet volgens procedures en richtlijnen van de zorgaanbieder.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

D1-K1-W2: Adviseert en informeert de gasten

Omschrijving

De gastheer/gastvrouw in de zorg geeft volgens de bedrijfsformule informatie en/of advies aan de gast over diverse dranken en/of gerechten. De gastheer/gastvrouw in de zorg kan zijn advies onderbouwen. Hij bespreekt de mogelijkheden van wensen/behoeften van gasten met de leidinggevende en/of betrokken collega's.

Resultaat

Gasten zijn geïnformeerd en geadviseerd over diverse dranken en/of gerechten en hun wensen/behoeften zijn meegenomen in het advies.

Gedrag

Geeft een begrijpelijk advies over diverse dranken en/of gerechten en past taal en benaderingswijze aan op de gast.

Noteert bestellingen van de gast nauwkeurig en volledig volgens de voorgeschreven procedures.

Raadpleegt bij bijzondere wensen/behoeften van de gast tijdig de leidinggevende en/of betrokken collega's.
De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

D1-K1-W3: Bereidt gerechten/snacks/dranken

Omschrijving

De gastheer/gastvrouw in de zorg assisteert bij de werkzaamheden in de counter. Hij assisteert bij de bereiding van maaltijden en veelvoorkomende werkzaamheden in de counter. Hij verwerkt en bewerkt voedingsmiddelen. Hij vult automaten bij, vult buffetten aan en bedient de gast. Hij reinigt gebruikte middelen en materialen en ruimt deze vervolgens op. Hij zorgt dat de buffetten weer op orde zijn voor het volgend gebruik.

Resultaat

Counterwerkzaamheden zijn conform procedures en wet- en regelgeving uitgevoerd.

Gedrag

Handelt gastgericht.

Toont inzicht in het soort en de consistentie van producten.

Bepaalt vlot op welke wijze de producten moeten worden bereid.

Past de bereidings-, kook- of regenerietechnieken snel, precies en accuraat toe.

Zet de juiste materialen, middelen en apparatuur klaar en gebruikt deze effectief.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

D1-K1-W4: Rapporteert signalen over gasten

Omschrijving

D1-K1-W4: Rapporteert signalen over gasten

De gastheer/gastvrouw in de zorg geeft relevante informatie door over veranderingen van gedrag van de zorgvrager aan het (multidisciplinair) team. Hij registreert eventuele gegevens in het systeem, volgens de protocollen van de zorgaanbieder.

Resultaat

Gegevens over veranderingen in gedrag zijn gesignaleerd en geregistreerd volgens de protocollen van de zorgaanbieder.

Gedrag

Toont belangstelling voor, toont betrokkenheid bij, luistert actief en vraagt door bij de gast.

Signaleert en rapporteert tijdig, duidelijk, nauwkeurig en bondig aan de leidinggevende of een bevoegde collega over de verandering van gedrag.

Werkt nauwgezet volgens procedures en richtlijnen van de zorgaanbieder.

Gaat zorgvuldig en discreet om met de persoonlijke informatie van de gast.
Stelt zich respectvol op ten opzicht van de gast.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

D1-K1-W5: Handelt in onverwachte situaties

Omschrijving

De gastheer/gastvrouw in de zorg overziet onverwachte situaties zo snel mogelijk. Hij reageert op de situatie en neemt zo snel mogelijk contact op met de leidinggevende of een bevoegde collega om hulp in te schakelen of de gebeurtenis te rapporteren. De gastheer/gastvrouw in de zorg geeft aandacht aan de betrokkenen.

Resultaat

De gastheer/gastvrouw in de zorg heeft in onverwachte situaties op professionele wijze gehandeld.

Gedrag

Neemt in onverwachte situaties snel en/of veel informatie op en komt snel tot passende vervolgstappen, rekening houdend met de zorgvrager.

Houdt zich bij onverwachte situaties aan de voorgeschreven (werk)procedures en past wettelijke richtlijnen toe.

Rapporteert tijdig, duidelijk, nauwkeurig en bondig aan de leidinggevende of een bevoegde collega over de onverwachte situatie.

Blijft aandacht geven aan de betrokkenen, nadat hulp is ingeroepen.

Gaat zorgvuldig en discreet om met de persoonlijke informatie van de gast.
Stelt zich respectvol op ten opzicht van de gast.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

D1-K1-W6: Omgaan met wensen en bezwaren

Omschrijving

De gastheer/gastvrouw in de zorg observeert het gedrag van de gast om ontevredenheid te signaleren. Hij reageert daarop op gepaste wijze en vraagt zo mogelijk door naar wensen of bezwaren. Hij luistert naar de gast en onderzoekt de oorzaak van de wensen of bezwaren. Hij lost de bezwaren, indien mogelijk, zelf op of schakelt de verantwoordelijke in. Hij handelt de bezwaren

D1-K1-W6: Omgaan met wensen en bezwaren

af volgens de bedrijfsprocedure en controleert daarbij de gasttevredenheid. De gastheer/gastvrouw in de zorg overlegt met zijn leidinggevende over suggesties om de dienstverlening te verbeteren.

Resultaat

Signalen rondom gasttevredenheid zijn opgepikt. Gastentevredenheid is gestimuleerd door wensen en bezwaren af te handelen volgens de procedure. Er zijn suggesties voor verbetering van de serviceverlening gedaan.

Gedrag

Toont inlevingsvermogen in het standpunt van de gast. Houdt bij het formuleren van een oplossing voor de wensen of bezwaren rekening met de situatie van de gast.

Speelt in op signalen van de gast over mogelijke ontevredenheid door deze om te buigen naar tevredenheid.

Vertaalt wensen en bezwaren naar verbeteruggesties voor de dienstverlening.

Werkt nauwgezet volgens procedures en richtlijnen van de zorgaanbieder.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen