

Hoe werk je met Factor-E Dienstverlening?

Deze cursus bestaat uit:

1. leerdoelen
Die staan in een tabel. Je ziet wat je moet kunnen en kennen. En je ziet waarop je beoordeeld wordt tijdens de praktijktoets.
2. vakkennis en opdrachten
Wanneer je de vakkennis en opdrachten doet, leer je over de praktijk en oefen je ermee. Bij een aantal opdrachten werk je aan bewijzen voor je portfolio. Die herken je aan:



Opdrachten waarmee je actief aan het werk moet herken je aan:



3. praktijktoets
Tijdens de praktijktoets laat je zien dat je de leerdoelen beheerst. Wanneer en waar je de praktijktoets aflegt, overleg je met je docent. De beoordeling van de praktijktoets vul je in in de tabel met de leerdoelen.
4. Theorietoets
De theorietoets gaat over de vakkennis en de opdrachten. Je overlegt met je docent wanneer je de theorietoets aflegt.
5. digitale leeromgeving
Om deze te kunnen gebruiken moet je je licentie activeren.
 - Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
 - Ga naar www.edu-actief.nl/licentie.
 - Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
 - Volg de stappen.

Daarna kun je aan de slag! Opdrachten waarbij je de digitale omgeving nodig hebt herken je aan:





PLANMATIG WERKEN

Dit thema gaat over het voorbereiden, afstemmen en evalueren van je werkzaamheden. Het gaat ook over rapporteren en feedback geven. Lees de vakkennis door en maak de opdrachten.

Op de werkvloer heeft iedereen taken. De één is verantwoordelijk voor het opnemen van de telefoon en de ander voor het afsluiten van het gebouw. Het is belangrijk dat je weet wat jouw taken zijn. Als je dat weet, kun je ze voorbereiden, uitvoeren en evalueren. Hoe je dit doet, staat in een werkplan. Volg het werkplan en je behaalt de doelen die zijn opgesteld. Door achteraf te evalueren en feedback te krijgen, kun je je gedrag en functioneren verbeteren.

LEERDOELEN	
1.	Je kunt een werkplan maken, lezen en gebruiken.
2.	Je kunt je werkzaamheden in een logische volgorde plannen.
3.	Je kunt feedback- en evaluatievaardigheden toepassen.
4.	Je kunt de juiste materialen en middelen kiezen.
5.	Je kunt nauwkeurig instructies, aanwijzingen en feedback opvolgen.
6.	Je vraagt om verduidelijking of hulp bij onduidelijkheden.
7.	Je verzamelt actief informatie over de werkuitvoering.
8.	Je stemt af met collega's, leidinggevende en overige betrokkenen.
9.	Je kunt leerstrategieën toepassen.

OPDRACHT 1 VOORBEREIDEN

Bekijk de leerdoelen hiervoor. Je ziet wat je moet kunnen en kennen om planmatig te werken. En je ziet waarop je beoordeeld wordt tijdens de praktijktoets.

Welk leerdoel lijkt jou uitdagend? Waarom?

Waar zie je tegenop? Leg uit waarom.

Welke ervaringen heb je al met deze leerdoelen?

Waar denk je dat je deze leerdoelen tegenkomt in je werk?

KLANTEN, CLIËNTEN, BEZOEKERS, GASTEN EN ZORGVRAGERS

Waar je ook werkt, je hebt te maken met mensen: mensen in de organisatie waar je werkt en mensen van buiten de organisatie. Zodra jij contact hebt met al deze mensen, worden deze mensen 'jouw klant'. Ze willen iets van jou: advies, service, hulp, informatie of een product. Soms moeten ze ervoor betalen, soms niet. In alle gevallen is het jouw werk als servicemedewerker dat deze mensen goed geholpen worden.

Klanten, cliënten, bezoekers, gasten en zorgvragers noemen we vanaf nu allemaal 'klanten'.

Voorbeelden

- In een verzorgingshuis werk je als helpende. De bewoner of cliënt is je klant.
- Achter de balie van een onderdelenwinkel werk je als partsmedewerker. De bezoekers zijn je klanten.
- Je werkt achter de ontvangstbalie in een sportschool. De mensen die komen sporten zijn je klant.
- Je werkt op een congres waar je folders uitdeelt. De bezoekers van het congres zijn je klanten.
- Je werkt in de kantine van een fabriek. De medewerkers van de fabriek zijn je klanten.
- Je werkt in een winkel. De mensen die de winkel bezoeken zijn je klanten.

Je zorgt ervoor dat je servicegericht handelt. Je geeft je klanten het gevoel dat ze gewenst zijn en dat ze bij jou met al hun vragen terecht kunnen. Je laat zien dat je er plezier in hebt als de klant tevreden is. Planmatig werken helpt om servicegericht te handelen. Als je planmatig werkt, weet je vooraf wat je moet doen en kun je je manier van werken verbeteren.

OPDRACHT 2 MET WAT VOOR KLANTEN WERK JIJ?

Hoe noem je de klanten waar jij op jouw BPV vooral mee te maken hebt?

WAT IS PLANMATIG WERKEN?

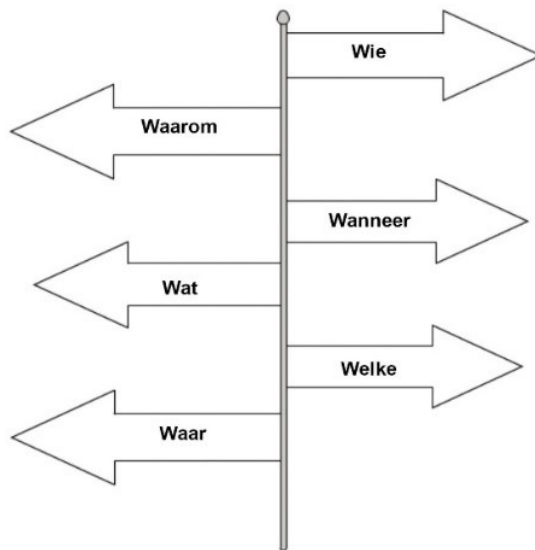
Planmatig werken klinkt misschien ingewikkeld, maar vaak doe je het al zonder dat je het weet.

Bijvoorbeeld als jouw laptop kapot is, dan moet je een oplossing bedenken.

Bij planmatig werken, werk je volgens een vast plan. Je doet dit om een doel te bereiken. Op je werk, werk je bewust planmatig. Je denkt na over de werkzaamheden die je moet doen. De werkzaamheden beschrijf je in een plan. Je noemt dit een **werkplan**.

Zes W-vragen

Je gaat op onderzoek uit en stelt jezelf de zes W-vragen.



De zes W-vragen.

Kenmerken van planmatig werken

Planmatig werken heeft een aantal kenmerken. Je werkt:

- gestructureerd
- doelgericht
- **procesmatig**
- bewust.

Voordelen planmatig werken

Het is belangrijk dat iedereen in de organisatie planmatig werkt.

De voordelen van planmatig werken zijn:

- Dan werkt iedereen op dezelfde manier. Dat is handig als je het werk van een collega moet overnemen.
- Je kunt na de werkzaamheden kijken of je het goed hebt gedaan. Is het plan goed uitgevoerd? Heeft het opgeleverd wat je wilde? Moet je de volgende keer de werkzaamheden anders uitvoeren en het plan aanpassen?

Bij planmatig werken maak je ook minder fouten. Je weet wat er moet gebeuren en hoe je dit moet doen.

OPDRACHT 3 ONBEWUST PLANMATIG WERKEN

Bedenk een handeling in je dagelijkse leven die planmatig is.
Wat is het doel van de handeling?

Welke vragen stel je jezelf om het doel te bereiken?

OPDRACHT 4 WAT IS PLANMATIG WERKEN?

Maak een plan van de stappen/werkzaamheden die je moet doen om een gebouw af te sluiten. De eerste en tweede stap zijn al ingevuld. Vul in de tabel de rest van de stappen in. (Je hoeft niet alle vakjes te vullen met stappen.)

Stap 1	<i>Opruimen van de ruimte</i>
Stap 2	<i>Muziek uit</i>

Snap je het plan van je klasgenoot?

- ☐ ja
☐ nee

Wat vind je goed aan het plan?

Waar zou het fout kunnen gaan?

Wat zou jij anders hebben gedaan?

PROTOCOLLEN EN PROCEDURES

Als je aan het werk bent, houd je je altijd aan de afspraken en regels die gelden in de organisatie of het bedrijf. Dit zijn regels over bijvoorbeeld het afsluiten van een gebouw, schoonmaken van een ruimte of werken met voedsel. De regels zorgen voor duidelijkheid, veiligheid en kwaliteit. De regels en afspraken worden beschreven in **protocollen** en **procedures**.

Protocol

Een protocol is een document waarin staat hoe je je moet gedragen of hoe je moet werken. Onderdelen die vaak in een protocol staan, zijn:

- onderwerp
- doel
- algemene opmerkingen
- benodigdheden
- voorbereiding
- werkwijze
- verslag.

Voordelen protocollen en procedures

De protocollen en procedures zorgen voor:

- duidelijkheid
- veiligheid
- kwaliteit.

In protocollen en procedures staat bijvoorbeeld wie er verantwoordelijk is voor een taak. Dat geeft duidelijkheid. De kans dat je de taak vergeet of twee keer doet, is dan klein.

De meeste instellingen hebben regels en afspraken over wat je moet doen bij bijvoorbeeld brand of gevaar. Ze zorgen dus ook voor veiligheid.

Er staan ook **kwaliteitseisen** in protocollen en procedures. Kwaliteitseisen zijn eisen waaraan een product of dienst moet voldoen. Klanten mogen een bepaalde kwaliteit verwachten. Zijn klanten ontevreden, dan wordt er gecontroleerd of medewerkers zich aan de protocollen en procedures hebben gehouden.

Hierna zie je een voorbeeld van het protocol 'Verplegen patiënt met koorts'.

ONDERWERP	HET VERPLEGEN VAN EEN PATIËNT MET KOORTS
Doel	Het voorkomen van problemen die kunnen optreden bij patiënten met koorts.
Algemene opmerkingen	Koorts is een verhoging van de normale gemiddelde lichaamstemperatuur.
Benodigheden	Thermometer, schoon beddengoed, vocht.
Vorbereiding	Niet van toepassing.
Werkwijze	Observeer de patiënt, informeer bij hoge en aanhoudende koorts altijd een arts.
Verslag	Rapporteer altijd zorgvuldig wat je hebt gedaan.



Het verplegen van een patiënt met koorts.

Procedures

Een procedure is een document met een verzameling van stappen die je moet volgen om een taak uit te voeren. Deze stappen moet je in een bepaalde volgorde doen.

Sommige procedures voer je vaak uit. Een receptioniste moet vaak de telefoon opnemen. Waarschijnlijk kent ze de procedure voor het opnemen na een aantal keer uit haar hoofd. Er zijn ook procedures die moeilijk zijn. Houd bij het werken die procedure er dan bij, zodat je niets vergeet en geen fouten maakt.

Hierna zie je een voorbeeld van een procedure 'Telefoon opnemen'.

Stap 1	Telefoon gaat over.
Stap 2	De telefoon moet twee keer overgaan. Dan moet je de telefoon opnemen. Houd de hoorn dicht bij je oor en mond.
Stap 3	Begroet de beller met: 'Goedendag, u spreekt met <naam> van Sportpark het Zuiderbos. Wat kan ik voor u doen?'
Stap 4	Schrijf de naam van de beller op en luister naar zijn vraag of mededeling.
Stap 5	Herhaal de vraag of mededeling met andere woorden als de beller is uitgesproken. Vraag of dit klopt?
Stap 6	Beantwoord de vraag of bedank hem voor de mededeling of schakel de telefoon door naar een collega.
Stap 7	Neem afscheid van de beller.



OPDRACHT 5 PROTOCOL EN PROCEDURES

Bekijk het filmpje.

De helpende zorgt dat ze gastvrij is. Hoe doet ze dat?

Welke handelingen zie je? Maak een procedure waarin je de handelingen in de juiste volgorde opschrijft. Vergelijk je procedure met die van een ander. Geef elkaar feedback. Verbeter je procedure als het nodig is.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

OPDRACHT 6 WAT IS EEN PROTOCOL?

Leg in je eigen woorden uit wat een protocol is.

Geef twee voorbeelden van protocollen uit je eigen stage of werk.

OPDRACHT 7 PROTOCOLLEN

Bedenk wat jij beschrijft in deze protocollen:

1. bestelling schoonmaakmiddelen

2. melden besmettelijke ziekte van een bewoner (buikgriep)

3. fruithapje maken op kinderdagverblijf



OPDRACHT 8 SCHOONMAKEN VOLGENS PROTOCOL

Beschrijf hoe op jouw school, stage of werkplek een protocol wordt gevolgd bij het schoonmaken. Interview een collega of medewerker op school, op de stage of je werkplek.

Beschrijf twee situaties. Als je met voedsel werkt, beschrijf je ten minste één situatie waarbij je met HACCP werkt. Vertel:

- wat er wordt schoongemaakt
- welk protocol er gevolgd wordt (beschrijf het protocol stap voor stap)
- waarom het belangrijk is dit protocol te volgen.



Lever bewijsstukken aan. Bespreek met je docent welke bewijsstukken mogelijk zijn.

Gebruik stappenplan Interview voorbereiden en houden.

OPDRACHT 9 WELKE PROCEDURES GELDEN HIER?

Zoek uit welke procedure er bij jouw gemeente geldt voor:

1. het aanvragen van een paspoort
2. het aangeven van een verhuizing.

Schrijf de procedures uit.



OPDRACHT 10 DILEMMA'S

Lees de situaties.

Denk eerst voor jezelf na over de situaties en bedenk per situatie wat jij zou doen.

Bedenk wat de procedure is die je hoort te volgen en of er een voorschrift is dat je niet mag overtreden.

Wat is het dilemma?

Hoe los je het op en waarom doe je dat zo?

Welk risico loop je als je afwijkt van de procedure?

Schrijf dit bij elke situatie.

Situatie 1

Je werkt achter de bar van de sportschool. Een vaste klant van de sportschool wil iets drinken, maar heeft zijn portemonnee niet bij zich.

Situatie 2

Je werkt in de kantine van de camping. Een groep van vijf vrienden wil een biertje drinken. Ze zijn allemaal 18 jaar, behalve één. Hij is 17.

Situatie 3

Je werkt bij de receptie van een verzorgingstehuis. De zoon van een oudere dame die bij jullie op de gesloten afdeling woont, komt op bezoek. Hij wil zijn moeder graag meenemen voor een wandeling, maar hij heeft geen handtekening van de dokter op het formulier dat daarvoor toestemming geeft.

Situatie 4

Een ouder komt in paniek bij de kassa van de kinderspeeltuin. Ze kan haar dochtertje van 5 niet vinden en wil in de speeltuin zoeken.

Situatie 5

Een vrouw met twee kleine kinderen komt een beetje overstuur aan in de werkplaats van de garage. De band van haar auto is lek, ze moet haar derde kind van school halen en moet zo snel mogelijk geholpen worden. Alle monteurs zijn druk bezig met andere auto's, die allemaal klaar moeten.

Situatie 6

Een gezin wil graag zwemmen in het zwembad bij de camping, maar ze zijn geen klant van de camping. Officieel mag het niet, maar het is vandaag niet druk.

Situatie 7

Een patiënt komt binnen bij de receptie van de huisartsenpraktijk. Hij wil de dokter spreken. Het spreekuur is net afgelopen en de patiënt heeft geen afspraak.

Verwerk je oplossingen in een presentatie. Kies zelf een vorm. Bijvoorbeeld een poster, een PowerPoint of iets anders.

Presenteer aan de klas een van jouw situaties.

Welke feedback kreeg je van je klasgenoten? Verwerk dat in je presentatie.

Je kunt deze stappenplannen gebruiken:

- Poster maken
- Presentatie maken - 1 of Presentatie maken - 2
- Collage maken
- Presentatie voorbereiden en geven.

WAAROM WERKEN MET PROTOCOLLEN?

Protocolen geven de volgorde aan waarin je een taak moet uitvoeren. Het is belangrijk om op deze manier te werken. Hier zijn verschillende redenen voor.

Het protocol geeft de volgorde van de taken aan. Iedereen voert deze op dezelfde manier uit. Dit geeft duidelijkheid voor de medewerkers zelf, maar ook voor de gebruikers en klanten. Een bewoner van de zorginstelling weet zo dat wie er ook komt, hij dezelfde zorg krijgt.

Protocolen hangen samen met algemene regels in wetten en beleidsplannen. Het is belangrijk dat een organisatie zich aan deze regels houdt. Door te werken met protocollen houden de medewerkers zich ook aan de geldende regels. Als je werkt met voedsel zijn er veel regels over de hygiëne. In een protocol staat dan bijvoorbeeld hoe vaak de materialen in de keuken schoongemaakt moet worden.

Wanneer je werkt volgens een protocol, werk je op een veilige manier. Er is nagedacht over je veiligheid bij het opstellen ervan. In een protocol kan bijvoorbeeld staan dat je veiligheidskleding aan moet doen of eerst de stroom moet uitschakelen.

Door te werken volgens een protocol leveren alle medewerkers dezelfde kwaliteit van werk.

Tot slot is het handig dat alle acties die je moet ondernemen op een rijtje staan. Als je te maken hebt met een noodsituatie (brand, ontruiming, bommelding) dan ben je misschien in paniek. Wanneer je het protocol erbij pakt, handel je precies zoals nodig is en kun je niets vergeten. Daar is vooraf over nagedacht.

OPDRACHT 11 WAARDE VAN PROTOCOLLEN

Geef drie redenen om met protocollen te werken

1. _____
2. _____
3. _____

Wat kan er gebeuren als niet iedereen zich aan protocollen houdt?

Geef twee voorbeelden van wat er mis kan gaan

1. _____

2. _____

OPDRACHT 12 EXTRA DOUCHE

Het is midden in de zomer. Doordat veel mensen op vakantie zijn werken jullie met invalpersoneel. Je nieuwe collega is niet goed op de hoogte van alle protocollen. Vandaag heeft zij een bewoner extra gedoucht omdat het zo warm is. Eigenlijk hebben jullie hier geen tijd voor. De bewoner vond het prettig en vraagt jou de volgende dag ook om een extra douche.

Wat zeg je tegen de bewoner?

Wat zeg je tegen de nieuwe collega?

VAN WETGEVING EN BELEIDSPLAN TOT PROTOCOL

Een protocol wordt niet zomaar bedacht. Dit hangt vaak samen met algemene regels en wetten die er zijn. Een protocol is eigenlijk de praktische uitvoering van een wet of algemene regel. Twee voorbeelden:

1. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
2. hygiënerichtlijnen van de GGD.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

In deze wet staat beschreven hoe organisaties moeten omgaan met persoonsgegevens van klanten. Zo moeten dossiers van cliënten bewaard worden op een afgesloten plek. Ook mogen medewerkers een dossier alleen inzien of gebruiken als zij hier vanuit hun werk ook mee te maken hebben.

Hoe jij moet omgaan met gegevens van klanten is vaak vastgelegd in een protocol. Als je een rapportage schrijft of een mail stuurt over een klant, dan doe je dit volgens bepaalde regels en protocollen van je bedrijf. Ook staat hierin beschreven over welke gegevens je met elkaar wel of niet mag praten.

Hygiënerichtlijnen van de GGD

De GGD is de Gemeentelijke Gezondheidsdienst. De GGD stelt regels op over hygiëne en veiligheid. Zo zijn er allerlei regels voor kinderopvang. Maar de GGD stelt ook regels op voor bijvoorbeeld tatoeëerders of voor het werken met asbest.

Een protocol dat voortkomt uit de regels van de GGD is een protocol voor het handen wassen in verzorgingshuizen. Stap voor stap was je zo je handen op een hygiënische manier.

OPDRACHT 13 WETGEVING EN PROTOCOLLEN

Leg in je eigen woorden uit wat wetten en protocollen met elkaar te maken hebben.

Geef een voorbeeld van een wet en een protocol die met elkaar te maken hebben.

Wat betekent de afkorting GGD?

Wat doet de GGD op het gebied van hygiëne en veiligheid?

OPDRACHT 14 FACEBOOK

Vandaag heb je keihard gewerkt. Het was druk en je had te maken met een bewoner die wat lastig gedrag heeft. Samen met een collega heb je de situatie toch kunnen oplossen. Als je thuis bent, kijk je op Facebook. Je ziet dat de collega een bericht heeft gepost: 'Pfff, nou dat was me het dagje wel weer. Sommige bewoners kun je missen als kiespijn, zoals mevrouw B. Gelukkig hebben we het oude mens op tijd in bed kunnen krijgen.'

Wat vind je hiervan?

Wat doe je?

PROTOCOL IN HET DAGELIJKS WERK

Veel handelingen die je doet voor je werk staan beschreven in protocollen. Het is belangrijk dat je weet waar je de protocollen kunt vinden.

Protocollenboek

Alle protocollen van een instelling zijn vastgelegd in een protocollenboek. Dit kan een dikke map zijn met alle protocollen op papier, maar bij veel instellingen zijn de protocollen ook te vinden via het intranet of in een map op de computer. Dit is de centrale plaats waar protocollen bijgehouden en veranderd worden.

Protocollen voor je dagelijkse werk

In het protocollenboek staan alle protocollen van de instelling beschreven. De protocollen waar jij mee te maken hebt, maar ook de protocollen waar jij zelf niet mee te maken hebt, maar medewerkers die andere functies hebben wel.

Protocollen waar je wel mee te maken hebt, zul je vaak aantreffen op de plek waar je werkt en waar ze van toepassing zijn. Een protocol voor het handen wassen vind je bijvoorbeeld vlak bij de wasbak. Een protocol voor de indeling van een werkkast vind je aan de binnenkant van de deur van die werkkast.



Protocol handen wassen.

Dagelijks werken met protocollen

Lees protocollen regelmatig door. Ook al doe je werkzaamheden nog zo vaak, het kan gebeuren dat je een deel van de handelingen vergeten bent. Ook kan het zijn dat er iets veranderd is, waardoor een protocol anders uitgevoerd moet worden dan je gewend was. Maak er een gewoonte van om altijd het protocol erbij te pakken.

OPDRACHT 15 LEZEN VAN PROTOCOLLEN

Besprek met elkaar deze stellingen. Geef bij iedere stelling jullie mening.

Protocollen staan in een protocollenboek. Daar heb ik in mijn werk verder niets mee te maken.
juist / onjuist

Wat is jullie mening?

Toen ik met mijn baan begon, heb ik de protocollen doorgenomen. Ik hoef dat niet iedere dag weer te doen.

juist / onjuist

Wat is jullie mening?

Als ik iets niet begrijp in een protocol, dan vraag ik het aan mijn leidinggevende.
juist / onjuist

Wat is jullie mening?

Ik draai wel eens handelingen in een protocol om, omdat dat in de praktijk sneller gaat.
juist / onjuist

Wat is jullie mening?

Ik heb alle protocollen die ik dagelijks gebruik, uitgeprint in een map. Nu hoef ik niet meer in het protocollenboek te kijken.
juist / onjuist

Wat is jullie mening?



OPDRACHT 16 PROTOCOL MET FOTO'S MAKEN

Bekijk het filmpje.

Bekijk het stappenplan Bed opmaken.

Doe deze opdracht in een groep van drie.

Maak een protocol voor het opmaken van een bed. Jullie maken zelf foto's van de handelingen.



Bekijk het filmpje over bed opmaken. Zet de stappen in het protocol. Je kunt het protocol Bed opmaken gebruiken. Zet ook foto's van de stappen in het protocol. Werk het voorbeeld verder uit op een groot vel papier.

STAP	FOTO	BESCHRIJVING HANDELING	AANDACHTSPUNTEN ARBO
1		Overleg met de cliënt over het opmaken van het bed.	
2		Zet als het kan een raam open.	
3		Zorg dat er voldoende ruimte rondom het bed is.	Door te zorgen voor voldoende ruimte voorkom je vallen en struikelen. Je werkt ergonomischer en veiliger.

STAP	FOTO	BESCHRIJVING HANDELING	AANDACHTSPUNTEN ARBO
4		Was je handen.	

OPDRACHT 17 PROTOCOLLEN OP HET WERK

Heb je in je werk, stage of op school te maken met protocollen?

Welk protocol werkt goed?

Welk protocol werkt niet of niet goed? Doe een voorstel voor een verbetering.

PROTOCOLLEN ACTUEEL HOUDEN

Protocollen zijn op een bepaald moment opgesteld, maar ze kunnen ook veranderen. Daarvoor kunnen drie redenen zijn:

1. Er is een verandering gekomen in de wet. Het protocol moet aangepast worden aan de nieuwe regels in de wet. In de wet is het verboden om met een bepaald schoonmaakmiddel te werken. Dit betekent uiteindelijk dat in het protocol ook komt te staan dat er met andere middelen gewerkt gaat worden.
2. Er zijn gebeurtenissen waardoor er nieuwe protocollen moeten komen. Een paar jaar geleden brak de Mexicaanse griep uit. Dit was een nieuwe ziekte. Er zijn toen allerlei protocollen ontwikkeld. Zo kwamen er protocollen over het voorkomen van de ziekte, maar ook over wat je moet doen als iemand in een instelling de ziekte heeft gekregen.
3. In de praktijk blijkt dat een protocol niet goed werkt. Protocollen zijn opgesteld op grond van wetten en regels. Maar in het dagelijks werk moeten jij en je collega's ermee werken. Soms blijkt dat enkele handelingen in een protocol niet goed werken of dat niemand het op die manier doet. In een protocol is bijvoorbeeld vastgelegd dat je je leidinggevende moet waarschuwen als er een ongeluk is gebeurd tijdens de activiteiten of als een cliënt de deur niet opendoet. In de praktijk blijkt steeds dat de leidinggevende slecht bereikbaar is. Dit is voor jou en je collega's een niet werkbare situatie. Want wat doe je nu als dit gebeurt?
Het is goed om in een dergelijke situatie te bespreken dat het protocol zo niet werkt. Er kan dan een aanpassing komen, bijvoorbeeld dat er meerdere leidinggevenden bereikbaar moeten zijn. Door protocollen steeds te blijven controleren, blijven ze actueel. Hierdoor levert de organisatie een constante kwaliteit van zorg en dienstverlening.

OPDRACHT 18 PROTOCOL WERKT NIET

Op je werk probeer je je altijd goed aan de protocollen te houden. In een van de protocollen staat beschreven dat je ongebruikt schoonmaakmiddel (bijvoorbeeld een halfvolle fles) weg moet gooien bij het klein chemisch afval. Zelf houd je je aan deze instructie, maar in de praktijk zie je regelmatig dat collega's dit gewoon in de afvalbak gooien.

Wat doe je? Bedenk met elkaar twee verschillende acties die je kunt ondernemen.

1. _____
2. _____

Wat zijn de voor- en nadelen van de acties die je bij 1 en 2 bedacht hebt?

Voordelen:

Nadelen:



OPDRACHT 19 PROTOCOLLEN EN PROCEDURES OP JE WERK

Bekijk het filmpje.

De helpende zorgt dat ze gastvrij is. Hoe doet ze dat?

Besprek met een klasgenoot hoe je ziet dat de helpende gastvrij is. Beschrijf of jullie hetzelfde hadden opgeschreven of waar jullie in verschilden.

Beschrijf drie werkzaamheden die de helpende doet tijdens de voorbereiding.

1. _____
2. _____
3. _____