

EENHEID 1 INVENTARISEERT COMPLEXE ONDERSTEUNINGSVRAGEN

Professionals met een hogere functie (niveau D) in het primaire proces van de gehandicaptenzorg		
Eenheden van leeruitkomsten		Leeruitkomsten
<i>Draagt zorg voor en bewaakt ondersteuning in complexe situaties</i>		
1.	Inventariseert complexe ondersteuningsvragen	1.1 Brengt door nader onderzoek het functioneren en de ontwikkeling van cliënten met meervoudig samengestelde ontwikkelingsproblematiek verder in kaart. 1.2 Verheldert de ondersteuningsbehoefte in complexe situaties samen met cliënt en/of naastbetrokkenen. 1.3 Brengt het sociale netwerk van de cliënt in kaart. 1.4 Kan (complexe) diagnostiek vertalen naar zorg en ondersteuning op maat in een ondersteuningsplan met optimaal gebruik van de financiële mogelijkheden en het sociale netwerk.
2.	Plant en organiseert complexe zorg en ondersteuning	2.1 Stemt te bieden zorg en ondersteuning uit het ondersteuningsplan af met cliënt en/of naastbetrokkenen. 2.2 Stemt te bieden zorg en ondersteuning uit het ondersteuningsplan af met collega's. 2.3 Zoekt samenwerking met partners in het netwerk en zet ketensamenwerking in gang.
3.	Ondersteunt de cliënt met (meervoudig samengestelde) ontwikkelingsproblematiek in het dagelijks leven en sluit aan bij de eigen kracht van de cliënt	3.1 Kan cliënten in complexe situaties met meervoudig samengestelde problematiek en (soms) onvoorspelbaar gedrag ondersteunen. 3.2 Observeert de cliënt in zijn dagelijks functioneren en signaleert veranderingen. 3.3 Coördineert handelingen m.b.t. het welbevinden van de cliënt. 3.4 Voert regie over het hulpverlenings- en/of begeleidingsproces waarbij regieversterking van de cliënt leidend is.
4.	Ondersteunt de cliënt in zijn netwerk of gemeenschap en sluit aan bij de eigen kracht van de cliënt	4.1 Volgt, ondersteunt en begeleidt de cliënt bij het inzetten, uitbreiden en versterken van zijn sociale netwerk of gemeenschap. 4.2 Voert gericht interventies uit om de samenwerking van de cliënt met het sociale netwerk en met zijn gemeenschap te versterken. 4.3 Werkt – vanuit de belangen van de cliënt - samen met professionals in de keten van zorg.

Werkt aan kwaliteit(-sbevordering) van het zorgproces		
5.	Ontwikkelt en creëert netwerken, voert regie en evalueert de geboden zorg en ondersteuning	5.1 Ontwikkelt en creëert netwerken om uitvoering te geven aan complexe ondersteuningsplannen en de methodische cyclus. 5.2 Coördineert en bewaakt teamoverstijgend de complexe zorg en ondersteuning aan cliënten. 5.3 Evalueert teamoverstijgend complexe zorg en ondersteuning aan cliënten, en het functioneren van het netwerk daarin, periodiek.
6.	Draagt bij aan de ontwikkeling van de eigen organisatie	6.1 Werkt aan de eigen professionaliteit en deskundigheid. 6.2 Initieert innovatie en bevordert de ontwikkeling van de zorg en ondersteuning en/of van de organisatie en/of van het beroep. 6.3 Coacht collega's in het team, in de keten, vrijwilligers of mantelzorgers om de geboden zorg te verbeteren. 6.4 Neemt initiatief voor en coördineert kwaliteitsverbetering in de eigen organisatie. 6.5 Draagt bij aan beleidsvorming binnen de organisatie.

Eenheid 1: Inventariseert complexe ondersteuningsvragen	
Beroepscontext	<p>De professional is werkzaam in de gehandicaptenzorg. Er zijn circa 171 zorgaanbieders die zorg, ondersteuning en diensten leveren aan zo'n 200.000 mensen met verstandelijke, lichamelijke en/of zintuiglijke beperking. De gehandicaptenzorg biedt zorg en ondersteuning aan mensen met een of meerdere handicaps. Dit kan een verstandelijke, lichamelijke en/of zintuiglijke handicap zijn. Deze mensen willen graag een leven leiden dat past bij hun dromen, wensen en mogelijkheden. Werken in de gehandicaptenzorg draait dan ook uiteindelijk om één centraal thema: mensen met een beperking ondersteunen bij het zo goed en zo zelfstandig mogelijk vormgeven van hun leven.</p> <p>Binnen de gehandicaptenzorg is er een aantal bijzondere doelgroepen. De ondersteuningsvragen van deze doelgroep zijn vaak complex. Meestal omdat er sprake is van een combinatie van beperkingen en bijkomende problemen. Werken met deze doelgroepen vraagt om extra kennis en vaardigheden, waardoor professionals met een hogere functie vaak voor dergelijke doelgroepen worden ingezet. Voorbeelden van deze bijzondere doelgroepen zijn cliënten met niet aangeboren hersenletsel (NAH), cliënten met ernstige meervoudige beperkingen (EMB), cliënten met een lichte verstandelijke beperking en gedragsproblemen (LVG), cliënten met autisme spectrum stoornissen (ASS), cliënten met een zintuiglijke beperking (problemen met horen, zien of de</p>

	<p>communicatie), kinderen met een ontwikkelingsachterstand (0-6 jaar) en ouder wordende cliënten (met dementie of andere ouderdomsproblemen).</p> <p>De zorg aan cliënten kan zowel intramurale zorg als extramurale zorg betreffen. Intramurale zorg betekent letterlijk zorg binnen de muren, dus de cliënt verblijft in de instelling voor gehandicapten. Hier is de professional vooral gericht op een goede organisatie van het werk binnen de instelling. Extramurale zorg betreft de zorg aan cliënten die niet in een instelling verblijven. Het is zorg die de cliënt op afspraak bij de zorgaanbieder krijgt, of die de zorgaanbieder bij de cliënt aan huis levert. Het wonen, het welzijn en de zorg moet dan in samenhang (=ketenzorg) in de wijk georganiseerd worden (wijkgericht werken). Dit gebeurt (vaak) in een multidisciplinair team van verschillende zorgprofessionals. Hier is de professional vooral gericht op een goede organisatie van het netwerk.</p> <p>De professional werkt samen met collega's van verschillende opleidingsachtergrond (o.a. verzorgenden, helpenden, verpleegkundigen, agogisch medewerkers, gedragsdeskundigen, paramedici, medisch academici, management, administratie, bedrijfsvoering).</p>
Context van deze eenheid	<p>Het methodisch en doelgericht verzorgen, begeleiden en ondersteunen van cliënten heeft als doel om hun welzijn te bevorderen. Methodisch werken bevat een aantal stappen: verzamelen van informatie, vaststellen van behoeften en problemen, vaststellen van doelen, vaststellen en plannen van activiteiten, uitvoeren van de activiteiten volgens planning, evalueren en zo nodig bijstellen van de zorg en ondersteuning. Om dit te kunnen realiseren moet er eerst een goede diagnose worden gemaakt van de ondersteuningsvraag. Het is de bedoeling dat de zorg en ondersteuning voor een cliënt zoveel mogelijk afgestemd is op zijn/haar wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen. Door methodisch te werken gaat de professional gestructureerd na wat die wensen en mogelijkheden zijn en maakt duidelijke afspraken met de cliënt die worden vastgelegd in het ondersteuningsplan. Daarin heeft de professional de lead. Zij zorgt dat duidelijk wordt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welke problemen bij zelfredzaamheid zijn er? • Welke zorg en ondersteuning wordt er verleend? Door wie? • Welke concrete afspraken zijn er gemaakt (tijdstip, frequentie, enzovoort)? • Wie is de zorgcoördinator? • Wie is waarvoor verantwoordelijk? • Wat wordt er van de cliënt en zijn/haar familie verwacht?

Complexiteit	<p>De professional coördineert de werkzaamheden op de afdeling, van het team of zelfs teamoverstijgend, maar voert daarnaast ook altijd zelf cliëntgebonden taken uit. Dit betreft vaak cliënten met meervoudig samengestelde (ontwikkelings-)problematiek. De professional bezit ruime kennis van de beginselen in de gehandicaptenzorg en beschikt over brede specialistische kennis en vaardigheden om (vraaggericht) zorg en ondersteuning te bieden aan cliënten met deze complexe ondersteuningsvragen. Zij zet hierbij haar diepgaande kennis in rondom functioneren en ontwikkeling van de cliënt (conform kkv: aandoening en syndromen, adaptief vermogen, autonomie, zeggenschap en empowerment, cognitief functioneren, communicatieve en sociale vaardigheden, diversiteit, emotionele ontwikkeling, gedrag en gedragsproblemen, gezondheidsrisico's, grensoverschrijdend gedrag en seksueel misbruik, leefstijl, levensloop, lichamelijk en zintuiglijk functioneren, ontwikkelingsniveaus, welbevinden).</p> <p>Zij combineert deze kennis met specifieke vaardigheden zoals begeleidingsmethodieken en interventietechnieken. Ze kan methodisch werken en theorieën vertalen naar toepassingen voor de praktijkvraagstukken. Ze is op de hoogte van richtlijnen en protocollen, weet deze (flexibel) toe te passen en kan samenhang en verbanden zien. Verder kan het voorkomen dat standaarden of handelingsvoorschriften in het werkproces ontbreken. Zij kan desondanks passend handelen, kan de gevolgen van het handelen overzien en kan de gemaakte keuzes (verdiept) beargumenteren. De professional onderzoekt vragen uit de praktijk en formuleert een oplossingsstrategie.</p> <p>De professional brengt haar eigen deskundigheid en kennis in om heldere voorlichting te kunnen geven aan de cliënt en/of naastbetrokkenen. Hierdoor sluit het ondersteuningsplan zoveel mogelijk aan bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt(en) en wordt de zelfredzaamheid, eigen regie en maatschappelijke participatie, indien mogelijk, vergroot in samenwerking met de cliënt, naastbetrokkenen, collega's en betrokken disciplines/instanties.</p> <p>De professional werkt (vrijwel) zelfstandig aan complexere taken of in complexe situaties waar veranderingen in het gedrag van de cliënt(en) en in (ondersteunings-) vragen veelvuldig voorkomen en in een omgeving met meerdere actoren en belangen, waarover zij regie voert. Dit doet een beroep op haar communicatieve vaardigheden, overtuigingskracht en improvisatievermogen. Ze overziet de verschillende belangen. Daarnaast kan ze haar eigen informatiebehoefte en leervragen regisseren.</p>
Zelfstandigheid en verantwoordelijkheid	<p>De professional werkt in teamverband en solistisch. Bij het inventariseren van complexe ondersteuningsvragen vormt de professional de spil en is zij het eerste aanspreekpunt voor cliënt en/of naastbetrokkenen. Ze zorgt zelfstandig, in afstemming met de cliënt en/of naastbetrokkenen, voor een passend ondersteuningsplan voor de complexe ondersteuningsvragen. Ze geeft zelfstandig advies aan cliënt(en) en naastbetrokkenen. Ze is (mede) verantwoordelijk voor het aansturen van de processen rondom</p>

	de cliënt. Ze stemt haar handelen af met het (multidisciplinaire) team en/of collega's en zo nodig bespreekt ze knelpunten en mogelijke oplossingen met het (multidisciplinaire) team of haar leidinggevende en/of consulteert deskundigen. Ze is verantwoordelijk voor haar eigen werkzaamheden en draagt gedeelde verantwoordelijkheid voor het resultaat van het werk van anderen.
LR1.1	<p>Brengt door nader onderzoek het functioneren en de ontwikkeling van cliënten met meervoudig samengestelde ontwikkelingsproblematiek verder in kaart</p> <p><i>De professional analyseert en interpreteert aan de hand van in de gehandicaptenzorg beproefde methodes zowel de bestaande, alledaagse kennis als specialistische kennis over de cliënt. Zij hanteert gangbare observatietechnieken om benodigde informatie over functioneren en ontwikkeling van de cliënt in kaart te brengen. Zij heeft inzicht in de biopsychosociale benadering van de cliënt en het ICF. Zij kan vanuit deze observaties signaleren en de informatie interpreteren en beoordelen. Zij heeft basiskennis van medicijnen en medicijn gebruik en is op de hoogte van de (bij)werking ervan. Ze is op de hoogte van relevante wet- en regelgeving en vertaalt dit naar de situatie van de cliënt. Ze identificeert mogelijkheden op het gebied van financiering van voorzieningen en faciliteiten voor de cliënt. Zij weegt de financiële mogelijkheden af. Ze kent de ontwikkelingen van digitalisering en technologieën (o.a. e-health en domotica) en kan deze relateren aan de situatie van de cliënt. Zij brengt al deze kennis op een systematische manier samen om de (complexe) ondersteuningsvraag (of -vragen) van de cliënt te verduidelijken.</i></p>
LR1.2	<p>Verheldert de ondersteuningsbehoefte in complexe situaties samen met cliënt en/of naastbetrokkenen</p> <p><i>De professional gaat in gesprek met de cliënt én zijn/haar omgeving. Zij kan adequaat communiceren met cliënten en/of naastbetrokkenen en de huidige en gewenste situatie bevragen en verduidelijken. Zij respecteert de privacy en de eigen smaak van de cliënt en ze staat open voor andere culturen en opvattingen. Zij heeft oog en oor voor de behoeften op het gebied van lichamelijk welbevinden, mentaal welbevinden en autonomie, omgang met geld, wonen, mobiliteit, welzijn, zingeving, vrije tijd en participatie. Ze ondersteunt de cliënt bij het zoeken naar zoveel mogelijk invulling en betekenis geven aan zijn/haar leven. Ze relateert dit aan de gedragen opvattingen over eigen kracht van cliënten en de visie van de organisatie. Ze kan luisteren en teruggeven wat zij hoort, ziet of signaleert. Ze is in staat de vraag-achter-de-vraag te achterhalen (vraagverheldering), met behulp van beproefde gespreks- en vraagtechnieken. Ze onderzoekt in gesprek met de cliënt de keuzemogelijkheden in aard, tijdstip, frequentie en uitvoering van de zorg en vormt zich een beeld. Ze zoekt steeds naar de (mogelijkheden van de) eigen kracht van de cliënt en manieren om dit te versterken. De professional is in staat om in dialoog met de cliënt de regie te voeren en de informatie geordend aan te bieden, waardoor de cliënt een samenhangend aanbod krijgt.</i></p>
LR1.3	Brengt het sociale netwerk van de cliënt in kaart

	<p><i>De professional zoekt steeds in overleg met de cliënt afstemming met verschillende partners uit het sociale netwerk van de cliënt (familie, mantelzorg, vrijwilligers). Zij zet hiervoor haar gespreks- en vraagtechnieken en haar kennis van relevante netwerken in. Zij onderzoekt en beoordeelt het handelingsvermogen van mensen en netwerken en in welke mate het netwerk kan bijdragen aan de ondersteuningsvraag van de cliënt. Ze onderzoekt de mogelijkheden voor onderwijs, werk en/of dagbesteding. Zij kent daarnaast relevante partners in de keten (o.a. collega's, andere disciplines) en onderhoudt met hen een netwerk. Het werken in complexe situaties is minder vastomlijnd, dit vraagt om goede samenwerking met collega's en andere disciplines. Zij is in staat af te stemmen met collega's en personen binnen én buiten de organisatie, waardoor de cliënt optimale hulpverlening aangeboden krijgt. Ze is in staat mensen te verbinden aan de ondersteuningsvraag van de cliënt en aan elkaar. Zij analyseert hoe zij de cliënt (of zijn vertegenwoordiger) zoveel mogelijk eigen regie kan geven in het functioneren in zijn sociale netwerk. Ze relateert dit aan de gedragen opvattingen over eigen kracht van cliënten, participatie en veiligheid én de visie van de organisatie.</i></p>
LR1.4	<p><i>Kan (complexe) diagnostiek vertalen naar zorg en ondersteuning op maat in een ondersteuningsplan met optimaal gebruik van de financiële mogelijkheden en het sociale netwerk</i></p> <p><i>De professional brengt de verzamelde informatie met elkaar in verband en velt een oordeel ten aanzien van het ondersteuningsplan op maat en de financiële en sociale mogelijkheden. Zij kan de verschillende factoren, die van belang zijn, onderscheiden, beoordelen en afwegen. Uitgangspunten daarbij zijn zelfregie, participatie en veiligheid. Ze is bekend met regiefuncties en kan deze vertalen naar het ondersteuningsplan. Ze adviseert de cliënt (en naastbetrokkenen) over wat voor deze cliënt in deze situatie goede zorg is. Ze ontwerpt en arrangeert in afstemming met de cliënt de te volgen strategie voor zorg en ondersteuning, volgens beproefde methoden. De professional is in staat om initiatief te tonen en te denken in mogelijkheden, waardoor kansen worden gezien en benut. Zij zorgt ervoor dat zij haar gemaakte keuzes goed onderbouwd kan beargumenteren en verantwoorden.</i></p>

Verantwoordingsinformatie en bronnen

Deze eenheden zijn tot stand gekomen met medewerking van het werkveld en betrokken onderwijsinstellingen. Het voorziet in een behoefte vanuit het werkveld om bij te dragen aan verdere professionalisering van werknemers in de Gehandicaptenzorg en werkenden verder te helpen in hun loopbaanontwikkeling. Het draagt bij aan het in beeld brengen van bestaande kwaliteiten en wat iemand nog zou kunnen leren. De eenheden zijn gebaseerd op de Competentiebox van de Gehandicaptenzorg en op basis van andere beschikbare bronnen vanuit branche en onderwijs:

- Beroepscompetentieprofiel D van de VGN
- Kader Kritische Vakkennis
- Kennisbundel vraaggericht werken in de langdurige zorg
- Landelijke minor Gehandicaptenzorg
- Landelijk opleidingsdocument Sociaal Werk

Beroepsproducten

Diverse beroepsproducten komen in aanmerking voor het aantonen van de leeruitkomsten in deze eenheid, namelijk:

- Kennismakingsverslag
- Intakeverslag
- Observatieverslag
- Signaleringsplan
- Rapportages
- Mailwisselingen
- Ondersteuningsplan
- Zorgplan
- Netwerkkkaart
- Diploma's en certificaten
- Feedbackverslag

Uit de bewijzen/beroepsproducten blijkt dat de kandidaat het volgende beheerst:

- Observatietechnieken (biopsychosociale benadering en ICF)
- Basiskennis medicijnen en (bij)werking
- Wet- en regelgeving
- Financiële voorzieningen en faciliteiten
- Ontwikkelingen van digitalisering en technologieën (e-health domotica)
- Respecteren privacy, andere culturen en opvattingen
- Oog en oor voor behoeften cliënten
- Eigen opvatting over kracht van cliënten, participatie en veiligheid, en de visie van de organisatie hierop
- Gespreks- en vraagtechnieken
- In dialoog met cliënt regie voeren
- Kennis van het netwerk
- Onderzoeken handelingsvermogen
- Relevante ketenpartners
- Afstemmen, verbinden
- Ondersteuningsplan op maat met financiële en sociale mogelijkheden
- Regiefuncties

- Adviseren
- Ontwerpen en arrangeren strategie voor zorg en ondersteuning (beproefde methoden)
- Initiatief, keuzes onderbouwen, beargumenteren en verantwoorden