

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Thema 1 – Klantcontacten	5
Les 1 – In gesprek	6
Les 2 – Toelichting geven	20
Les 3 – Praten over werkzaamheden	29
Les 4 – Vertellen over de instelling	41
Woordenlijst	49
Thema 2 – Werkinstructies begrijpen	55
Les 1 – Luisteren naar instructies	56
Les 2 – Instructies lezen	69
Les 3 – Vragen stellen	82
Les 4 – Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen	98
Woordenlijst	104
Thema 3 – Rapporteren	111
Les 1 – Vertellen over werkzaamheden	112
Les 2 – Vertellen over vervolgactiviteiten	124
Les 3 – Het logboek	135
Les 4 – Vervolgactiviteiten opschrijven	146
Woordenlijst	154
Thema 4 – Klachtenbehandeling	159
Les 1 – Omgaan met klachten	160
Les 2 – Een klacht afhandelen	173
Woordenlijst	187
Thema 5 – Omgaan met Arbovoorschriften	193
Les 1 – Voorschriften	194
Les 2 – Arbo op het werk	206
Les 3 – Veiligheid	221
Woordenlijst	233

Inleiding

Doelgroep

Deze methode is geschikt voor anderstaligen met een (wens)beroep in de Nederlandse gezondheidszorg. Het taalniveau van het boek is A2. Het doel van deze methode is het verbreden van de taalkennis van de cursist in het eigen vakgebied. Hiermee kan deze methode gebruikt worden als voorbereiding op een mbo-niveau 2 opleiding in de zorg. De methode bestaat uit de e-learning (digitaal lesmateriaal) en het cursistenboek. Het cursistenboek is niet zonder de e-learning te gebruiken.

Het uitgangspunt van *Werken in de Zorg* is dat cursisten zelfstandig aan de slag gaan met taalniveauverhoging door middel van de oefeningen in de e-learning, zodat tijdens de lessen zo veel mogelijk aan de communicatieve vaardigheden kan worden gewerkt. In de lessen wordt uit het cursistenboek gewerkt met de vaardigheden die niet zelfstandig kunnen worden geoefend (zoals spreken en schrijven).

Werkwijze

De uitleg, oefeningen en opdrachten in het cursistenboek sluiten inhoudelijk aan bij het digitale materiaal uit de e-learning, waardoor de samenhang tussen e-learning en boek duidelijk is. De audiofragmenten waar in het boek naar verwezen wordt, zijn terug te vinden in de e-learning.

Dit boek is tot stand gekomen in samenwerking met Careyn, Vakschool Zorgwacht, Naviva Kraamzorg en MBO Utrecht.

Utrecht, augustus 2024

Thema 1 – Klantcontacten



- Les 1** In gesprek
 - Les 2** Toelichting geven
 - Les 3** Praten over werkzaamheden
 - Les 4** Vertellen over de instelling
- Woordenlijst**

1 Spreken

1. Wat betekent zorg?
2. Wat zijn zorgvragers?
3. Voor welke beroepen in de zorg kom je bij mensen thuis?
4. Voor welke beroepen in de zorg komen mensen naar je toe?
5. Weet je wat intramurale zorg en extramurale zorg betekenen?



2 Lezen en luisteren



Sommige mensen hebben hulp nodig in huis, omdat ze bijvoorbeeld ziek zijn of niet goed ter been zijn. De thuiszorg is een organisatie die voor deze mensen werkt. Iemand van de thuiszorg komt bij mensen thuis, om hen te helpen met alledaagse dingen. Dat heet extramurale zorg. Brenda Mbeki werkt als helpende in de thuiszorg. Ze komt bij mensen thuis en helpt met allerlei dingen. Ze helpt bijvoorbeeld met opstaan, wassen en aankleden. Ze helpt ook met opruimen en schoonmaken. Soms gaat ze boodschappen doen en koken voor de cliënten. En ze maakt altijd een praatje met haar cliënten. Ze informeert dan of alles goed gaat.

Vandaag werkt Brenda bij mevrouw De Koning. Brenda vraagt aan mevrouw De Koning hoe het met haar gaat.

Luister naar het gesprek.

3 Woordenschat

de zorgvrager	_____
de zorggever	_____
(niet) goed ter been zijn	_____
de thuiszorg	_____
alledaags	_____
de intramurale zorg	_____
de extramurale zorg	_____
de helpende	_____
de cliënt	_____
een praatje maken	_____
informereren	_____
in slaap vallen	_____
zo meteen	_____
posten	_____



4 Luisteren

Luister nog een keer naar het gesprek.

Waar of niet waar?

	waar	niet waar
Voorbeeld		
Brenda komt 's morgens bij mevrouw De Koning.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
1. Brenda helpt mevrouw De Koning met opstaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Brenda gaat een ontbijt maken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Brenda gaat boodschappen doen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Brenda gaat brieven posten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Brenda gaat wandelen met mevrouw De Koning.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5 Schrijven

Welk woord past in de zin?
Schrijf het goede woord op.

Voorbeeld

Brenda moet een paar brieven opsturen. Ze gaat naar de brievenbus om de brieven te posten.

- a. lezen
- b. plakken
- c. posten

1. Brenda heeft een baan bij de thuiszorg. Ze werkt als _____ en komt bij de mensen thuis.
 - a. mevrouw De Koning
 - b. helpende
 - c. cliënt
2. Ik ben zo moe, ik _____ bijna _____.
 - a. zeg ... goedemorgen
 - b. wil ... opstaan
 - c. val ... in slaap
3. Kun je me _____ even helpen? Over 10 minuten ongeveer?
 - a. zo meteen
 - b. nu
 - c. morgen
4. Mieke: 'Ik heb vandaag niets bijzonders gedaan. Ik heb mijn huis schoongemaakt, boodschappen gedaan en gekookt. Gewoon de _____ dingen.'
 - a. alledaagse
 - b. thuiszorg
 - c. helpende
5. Als je werkt in _____ dan kom je bij mensen thuis. Je helpt de mensen met dingen die ze zelf niet goed kunnen.
 - a. het ziekenhuis
 - b. de thuiszorg
 - c. het hotel



6. Meneer Klaassen is _____. Brenda helpt hem met opstaan.
- jarig
 - niet goed ter been
 - vervelend
7. De twee moeders ontmoeten elkaar bij het hek van de school. Ze _____ over hun kinderen.
- brengen
 - luisteren
 - maken een praatje
8. Mevrouw De Koning en meneer Klaassen zijn _____ van de thuiszorg. Zij krijgen hulp in huis van de thuiszorg.
- medewerkers
 - cliënten
 - helpenden

6 Schrijven

Wat betekenen de zinnen?

Schrijf het goede woord op.

Bedenk zelf de woorden.

Weet je het niet? Kijk dan in de woordenlijst van Opdracht 3.

Voorbeeld

Een brief of kaart in de brievenbus doen

posten

- een kort gesprekje met iemand voeren _____
- straks, over een paar minuten _____
- gewoon, van elke dag _____
- iemand die mensen helpt voor zijn of haar werk _____
- verzorging en verpleging bij mensen thuis _____
- moeilijk kunnen lopen _____



7 Luisteren en spreken

Doe het boek dicht.
Luister naar de tekst.
Herhaal.

*Goedemorgen, mevrouw De Koning.
Hebt u goed geslapen vannacht?
Hoe komt dat?
Wat vervelend voor u.
Voelt u zich al wat beter?
Ik zal u even helpen met uit bed komen.
Dan gaan we naar de badkamer.
Daarna gaan we douchen en aankleden.
Is dat goed?
Ik zal zo meteen een ontbijtje voor u maken.
Moet ik boodschappen voor u doen vandaag?
Weet u het zeker?
Ik doe het graag.
Krijgt u geen bezoek vandaag?
Wat jammer.
Kan ik nog iets anders doen?
We kunnen samen een wandeling maken.*



8 Schrijven

Maak goede vraagzinnen met de woorden.
Vergeet het vraagteken (?) niet.

Voorbeeld

het – hoe – u – met – gaat

Hoe gaat het met u?

1. moet – u – voor – ik – doen – boodschappen

2. iets – anders – ik – doen – kan

3. geslapen – goed – u – hebt

4. het – weet – zeker – u

5. dat – goed – is

6. komt – hoe – dat

9 Schrijven

Kijk naar de zinnen bij Opdracht 8.
Gebruik die zinnen bij deze opdracht.
Maak het gesprek af.
Schrijf de goede zin op.

Helpende Goedemorgen

Clïënt _____?
Helpende Nee, eigenlijk niet.

Clïënt _____?
Helpende Ik kon niet in slaap vallen.
Dat is vervelend. Ik zal u helpen met opstaan.

Clïënt _____?
Helpende Dat is goed.
Hebt u nog iets nodig uit de winkel?

Clïënt _____?
Helpende Nee, dat hoeft niet. Er is nog genoeg in huis.

Clïënt _____?
Helpende Ja, ik weet het zeker.
En verder?

Clïënt _____?
Helpende Wil je een brief voor me posten?
Natuurlijk. Ik doe het graag.

10 Lezen en spreken

Oefen met een andere cursist.
Lees samen het gesprek van Opdracht 9.

11 Leren

posten	de post in de brievenbus
helpen	de hulp aan de cliënt
zorgen	de zorg voor de cliënt
helpen	de helpende in de thuiszorg

12 Schrijven

Wat hoort bij elkaar? Schrijf het goede antwoord op.

Kies uit: *de informatie – de wandeling – de verwachting – het praatje – het gesprek – de controle – de organisatie*

1. organiseren _____
2. spreken _____
3. informeren _____
4. praten _____
5. controleren _____
6. verwachten _____
7. wandelen _____

13 Schrijven

Vertel over Brenda. Maak goede zinnen.

Begin elke zin met een hoofdletter en eindig met een punt of een vraagteken.

Voorbeeld

Brenda – thuiszorg

Brenda werkt bij de thuiszorg.

1. thuis – helpen

2. een praatje – maken

3. Mevrouw De Koning – uit bed

4. boodschappen – doen

5. brief – posten

6. Mevrouw De Koning – wandelen



14 Lezen en luisteren

Brenda Mbeki werkt in de thuiszorg.

Ze is vandaag bij haar cliënt mevrouw De Koning thuis geweest.

Ze komt regelmatig bij mevrouw De Koning, en meestal gaat het goed.

Maar vandaag was mevrouw De Koning niet zo vrolijk. Ze voelde zich niet zo goed. Brenda maakt zich zorgen om haar. Daarom belt ze haar leidinggevende, Piet van Driel.

Doe het boek dicht. Luister naar het gesprek.



15 Woordenschat

de leidinggevende

normaal gesproken

het humeur

spraakzaam

het gezelschap

signaleren

in de gaten houden

de bijzonderheden



16 Luisteren en schrijven

Luister nog een keer naar de tekst.

Lees de vragen. Schrijf het antwoord op.

Schrijf goede zinnen. Begin met een hoofdletter en eindig met een punt.

1. Bij hoeveel cliënten is Brenda vandaag geweest?

2. Wanneer is Brenda bij mevrouw De Koning geweest?

3. Hoe ging het met mevrouw De Koning?

4. Brenda denkt dat het niet zo goed gaat met mevrouw De Koning.
Hoe zegt Brenda dat tegen Piet?

5. Mevrouw de Koning is anders dan normaal.
Hoeveel dingen noemt Brenda die anders zijn dan normaal?

6. Brenda zegt dat mevrouw De Koning meestal vrolijk is. Hoe zegt Brenda dat?

7. Piet zegt dat hij op mevrouw De Koning zal letten. Hoe zegt hij dat?

8. Piet zegt dat er misschien een probleem is. Hoe zegt hij dat?



17 Luisteren en lezen

Luister naar de tekst.
Lees mee.

*Hoe is het gegaan?
Zijn er nog bijzonderheden?
Waarom maak je je zorgen?
Ik houd het in de gaten.
Dat is goed om te weten.
Misschien is er iets aan de hand.*



18 Luisteren en spreken

Doe het boek dicht.
Luister naar de tekst.
Herhaal.

*Het is wel goed gegaan.
Ik maak me zorgen.
Mijn cliënt heeft slecht geslapen.
Ze is laat opgestaan.
Normaal gesproken heeft ze een goed humeur.
Ze wilde geen bezoek ontvangen.
Ze wilde niet naar buiten.
Ik heb het opgeschreven.*



19 Grammatica

woordenboek

opstaan
opbellen
opschrijven
meehelpen
aankleden

nu

ze staat op
ze belt op
ze schrijft op
ze helpt mee
ze kleedt aan

vroeger

ze is opgestaan
ze heeft opgebeld
ze heeft opgeschreven
ze heeft meegeholpen
ze heeft aangekleed

20 Schrijven

Kijk naar de woorden.

Wat is het woord voor vroeger?

Hoe staat het in het woordenboek?

Schrijf de woorden op.

Voorbeeld	vroeger	woordenboek
Ze heeft zich aangekleed.	<u>aangekleed</u>	<u>aankleden</u>

- | | | |
|---|-------|-------|
| 1. Ze heeft het bed opgemaakt. | _____ | _____ |
| 2. Ze heeft de borden afgewassen. | _____ | _____ |
| 3. Ze heeft de keuken schoongemaakt. | _____ | _____ |
| 4. Ze is bij haar cliënt langsgekomen. | _____ | _____ |
| 5. Ze heeft het werk afgerond. | _____ | _____ |
| 6. Ze heeft met haar collega afgesproken. | _____ | _____ |

21 Schrijven

Welk woord past in de zin?

Schrijf het goede woord op.

Weet je het niet? Kijk naar Opdracht 15.

Kies uit: *spraakzaam* – ~~*signaleert*~~ – *humeur* – *in de gaten houden* – *normaal gesproken* – *gezelschap* – *bijzonderheden*

- Brenda signaleert dat het niet goed gaat met mevrouw De Koning. Brenda meldt dat er misschien problemen zijn.
- Vandaag heb ik veel _____. Er zijn veel mensen op bezoek.
- Mijn buurvrouw praat altijd erg veel. Ze is heel _____.
- Hassan is altijd vrolijk. Hij heeft altijd een goed _____.
- Is er vandaag iets speciaals gebeurd? Zijn er nog _____?
- Je moet goed op de kinderen letten. Je moet de kinderen _____.
- _____ zijn er geen problemen. Het gaat bijna altijd goed.



22 Luisteren

Hoor je een vraag?

Kies Ja of Nee.

Ja Nee

Voorbeeld

Je hoort: 'Hebt u goed geslapen?'	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23 Spreken

Lees de zinnen.

Wat vraag je? Wat zeg je?

1. Je werkt als helpende in de thuiszorg. Je komt bij een cliënt thuis. Wat zeg je?
2. Je gaat een cliënt helpen. Je weet nog niet wat je moet doen.
Wat vraag je aan de cliënt?
3. Een cliënt vraagt of je een brief wilt posten. Je begrijpt niet wat je moet doen.
Wat vraag je?
4. Je stofzuigt de kamer van een cliënt. De cliënt zegt iets tegen je. Je verstaat het niet, want er is heel veel lawaai. Wat vraag je?
5. Een cliënt zegt dat hij erg moe is. Wat vraag je?
6. Je denkt dat het niet goed gaat met een cliënt. Je belt je leidinggevende.
Wat zeg je tegen je leidinggevende?

7. Je leidinggevende gebruikt het woord 'signaleren'. Je weet niet wat dat betekent. Wat vraag je aan je leidinggevende?
8. Je spreekt met je leidinggevende. Ze zegt: 'Je moet het in de gaten houden.' Wat zeg je?

24 Spreken

Oefen samen met een andere cursist.
Een helpende in de thuiszorg spreekt met een cliënt.

Cursist 1 - De cliënt

Jij bent de cliënt.
Je bent thuis en vandaag komt iemand van de thuiszorg je helpen.
Je hebt niet zo goed geslapen vannacht.
Je hebt hulp nodig met aankleden.
Je wilt graag dat de helpende de kamers stofzuigt.
Je wilt graag dat de helpende boodschappen voor je doet.

Voer het gesprek. Denk aan de volgende dingen:
De helpende begint het gesprek. Je geeft antwoord op de vragen van de helpende.

Cursist 2 - De helpende

Jij bent de helpende in de thuiszorg.
Je komt bij mensen thuis en helpt de mensen.
Vandaag ben je ook bij een cliënt.
Je groet de cliënt.
Je vraagt hoe het met de cliënt gaat.
Je wilt weten wat je vandaag moet doen.

Voer het gesprek. Denk aan de volgende dingen:
Begin zelf het gesprek.
Stel je vragen aan de cliënt. Reageer op de antwoorden van de cliënt.

25 Spreken

Oefen met een andere cursist.

Een helpende in de thuiszorg spreekt met een leidinggevende.

Cursist 1 – De helpende

Je bent de helpende in de thuiszorg.

Je komt bij mensen thuis en helpt de mensen.

Vandaag ben je bij een cliënt geweest: meneer Peters.

Het ging niet zo goed met meneer Peters.

Hij wilde vanmorgen niet opstaan.

Je belt nu met je leidinggevende.

Je vertelt dat je je zorgen maakt om meneer Peters.

Voer het gesprek. Denk aan de volgende dingen:

De leidinggevende begint het telefoongesprek.

Geef antwoord op de vragen van de leidinggevende.

Cursist 2 – De leidinggevende

Je bent leidinggevende in de thuiszorg.

Een helpende belt je op.

Hij of zij is vandaag bij een cliënt geweest: meneer Peters.

Je vraagt hoe het was met meneer Peters.

Reageer op de helpende.

Zeg dat je meneer Peters in de gaten houdt.

Bedank de helpende voor het bellen.

Voer het gesprek. Denk aan de volgende dingen:

Begin zelf het telefoongesprek. Reageer op de helpende.