

## Functiebeschrijving ONDERSTEUNER

### **Kern/doel van de functie:**

De ondersteuner ondersteunt de cliënten door het verrichten van observerende, begeleidende, ondersteunende en verzorgende werkzaamheden. Om dit op een methodische en procesmatige te kunnen realiseren, wordt gewerkt op basis van een zorgplan waarvoor de ondersteuner informatie aandraagt. De werkzaamheden worden uitgevoerd onder regie van de coördinerend ondersteuner of persoonlijk begeleider NAH/LG.

### **Plaats in de organisatie**

#### **Situatieschets:**

De ondersteuner is werkzaam in de woon- of dagbestedingssituatie van een of meer cliënten. De ondersteuner werkt samen met assistent ondersteuners en coördinerend ondersteuners of persoonlijk begeleider NAH/LG. Accentverschillen in het takenpakket komen voornamelijk voort uit de diversiteit van de ondersteuningsvragen van cliënten.

#### **Leiding ontvangen:**

De ondersteuner legt hiërarchisch verantwoording af aan de manager van de RVE en ontvangt daarnaast operationeel werkinhoudelijke instructies of aanwijzingen van de coördinerend ondersteuner of persoonlijk begeleider NAH/LG. De ondersteuner kan tevens advies en/of aanwijzingen ontvangen van gedragswetenschappers, artsen of paramedici. De ondersteuner kan werkinhoudelijke instructies geven aan assistent ondersteuners en huishoudelijk medewerkers.

#### **Interne en externe contacten:**

De ondersteuner heeft regelmatig contact met de manager, met collega's uit het team en met collega's uit andere eenheden waar de cliënt ondersteund wordt. Ad hoc zijn contacten met medewerkers uit staf- en ondersteunende diensten en met gedragswetenschappers, artsen en/of paramedici. De ondersteuner onderhoudt contacten mensen uit het sociaal netwerk van de cliënt.

### **Taken /verantwoordelijkheden in hoofdlijnen**

Taak 1. Het uitvoeren van werkzaamheden die voortkomen uit het zorgplan.

Taak 2. Het verrichten van RVE-gebonden werkzaamheden.

### **Uitwerking in activiteiten/ resultaten**

Taak 1: Het uitvoeren van werkzaamheden die voortkomen uit het zorgplan

- Voert de werkzaamheden die nodig zijn om tegemoet te komen aan de ondersteuningsvragen van de cliënten;
- Is alert op signalen van cliënten die invloed kunnen hebben op de inhoud van het zorgplan en bespreekt deze signalen met de coördinerend ondersteuner of persoonlijk begeleider NAH/LG;
- Verricht observaties t.b.v. het gehele welzijn van cliënten en legt gegevens vast;
- Geeft mede vorm en inhoud aan woon- en of dagbestedingsklimaat van de cliënten;

- Begeleidt zonodig de cliënt naar arts, tandarts, ziekenhuis, etc.;
- Ondersteunt de cliënt bij het ontwikkelen en/of behouden van zijn netwerk.
- Onderhoudt contacten met verwanten van de cliënt en rapporteert over bijzondere gebeurtenissen;
- Levert op verzoek van de coördinerende ondersteuner of persoonlijk begeleider NAH/LG een bijdrage aan de tot standkoming, bijstelling of evaluatie van het zorgplan
- Levert op verzoek van de coördinerend ondersteuner of persoonlijk begeleider NAH/LG een bijdrage aan verslaglegging m.b.t. cliënten.

Taak 2: Het verrichten van RVE-gebonden werkzaamheden

- Voert eventuele aanvullende werkzaamheden op hetzelfde niveau uit, gekoppeld aan de specifieke werksetting waarin wordt gewerkt. Zaken die bijvoorbeeld aandacht vragen, bevinden zich op het gebied van bedrijfsvoering in geval van dagbesteding of de omgeving van de cliënt in geval van ambulante ondersteuning;
- Verricht werkzaamheden als aandachtsfunctionaris binnen een toegewezen deelgebied
- Neemt deel aan relevante overlegvormen;
- Levert een bijdrage aan de introductie en het inwerken van nieuwe collega's, stagiaires en leerlingen;
- Verricht voorkomende cliëntgebonden administratieve werkzaamheden, zoals besteding en registratie van gelden;
- Draagt mede zorg voor hygiëne en veiligheid binnen de woon- of dagbestedingsomgeving en signaleert onvolkomenheden/noodzakelijk onderhoud. Binnen gemaakte afspraken kan hiervoor zelfstandig actie ondernomen worden;
- Geeft uitvoering aan opdrachten van de manager RVE die geen specifieke relatie kennen met de functie, maar in redelijkheid van hem verlangd mogen worden.

<b>Vastgesteld d.d.:</b>	<b>Door:</b>	
November 2009	OR en Bestuurder	
<b>Gewijzigd d.d.:</b>	<b>Door:</b>	<b>Wijziging betreft:</b>

## ONDERSTEUNER

Toelichting bij functie-eisen
<p><b>Kennis</b> Minimaal een beroepsopleiding op niveau 3, sector Zorg en Welzijn. Kennis van methodisch en ontwikkelingsgericht werken. Vakkennis en nieuwe inzichten in het vakgebied en over de specifieke doelgroep worden op peil gehouden. Globale kennis van en inzicht in de organisatie is van belang in de uitvoering van de dagelijkse zorg/dienstverlening.</p>
<p><b>Zelfstandigheid</b> Er wordt zelfstandig uitvoering gegeven aan de activiteiten die voortkomen uit het zorgplan. Zonodig kan terugvallen worden op de coördinerend ondersteuner of manager. Er kan sprake zijn van het geven van aanwijzingen aan de assistent ondersteuner en de huishoudelijk medewerker.</p>
<p><b>Sociale vaardigheden</b> Luistervaardigheid, inlevingsvermogen en tact zijn belangrijk bij het begrijpen en vertalen van de zorgvragen en bij het te woord staan van mensen uit het netwerk van de cliënt. Intermenselijke zorg en aandacht zijn van belang bij de zorg/dienstverlening. Stimulerend en motiverend kunnen zijn is aan de orde bij het bevorderen van zelfstandigheid en het maken van keuzes door de cliënt.</p>
<p><b>Risico's verantwoordelijkheden en invloed</b> Bij het niet juist uitvoering geven aan het zorgplan of het verkeerd inschatten van een situatie kan (im)materiële schade ontstaan, met kans op het veroorzaken van schade aan het imago van de organisatie. Schade kan tevens ontstaan door het niet integer omgaan met vertrouwelijke informatie.</p>
<p><b>Uitdrukkingsvaardigheid</b> Verbale en non-verbale uitdrukkingsvaardigheid is noodzakelijk in de interactie met de cliënt. In het contact met het netwerk van de cliënt en het eigen professionele netwerk is zowel mondelinge als schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid van belang.</p>
<p><b>Bewegingsvaardigheid</b> Bewegingsvaardigheid is nodig bij de verzorging en ondersteuning van cliënten. Computervaardigheid is van belang.</p>
<p><b>Oplettendheid</b> Oplettendheid is vereist om het welbevinden en de gezondheid van de cliënt te bewaken. Oplettendheid wordt tevens gevraagd bij het signaleren van een kwalitatief goede uitvoering van de afspraken uit het zorgplan. In dynamische groepssituaties vraagt de interactie tussen cliënten om een alerte houding.</p>

### **Overige functie-eisen**

- volharding, geduld en doorzettingsvermogen  
Eisen worden gesteld aan volharding en doorzettingsvermogen bij het motiveren en stimuleren van cliënten in een langdurige zorgrelatie of om langdurig intensieve zorg te verlenen in situaties van stagnatie of achteruitgang. Vasthoudendheid is tevens nodig bij het in beeld houden en het behalen van doelen uit het zorgplan.
- Gevoel voor systematiek, ordelijkheid en hygiëne  
Gevoel voor systematiek is nodig voor het methodisch en cyclisch werken en bij het verrichten van administratieve taken. Zorg voor hygiëne is aan de orde in de directe zorg/dienstverlening aan de cliënt en voor hygiëne in de leefomgeving van de cliënt (schoonmaakonderhoud, HACCP, etc.).
- Integriteit en betrouwbaarheid  
Betrouwbaarheid is van belang bij het uitvoeren van de in het zorgplan vastgelegde afspraken. Eisen worden gesteld aan een integere beroepshouding in de omgang met de cliënt en bij het omgaan met vertrouwelijke en persoonlijke informatie.
- Eisen gesteld aan voorkomen en/of gedrag  
In het contact met de cliënt en zijn netwerk worden eisen gesteld aan de representativiteit.
- Gevoel voor het menselijk lichaam, materiaal en/of apparatuur  
Gevoel voor het menselijk lichaam is nodig voor het signaleren van veranderingen in het gedrag/welbevinden van cliënten.

### **Inconveniënten**

- Fysieke belasting:  
Fysieke belasting is aan de orde in de zorgverlening en ondersteuning aan cliënten, waarbij er aandacht dient te zijn voor optimale inzet van (til)hulpmiddelen/technieken en voor goede arbeidsomstandigheden om de fysieke belasting zo veel mogelijk te beperken.
- Psychische belasting:  
Er kan sprake zijn van psychische belasting bij confrontatie met persoonlijk leed van de cliënt en in contacten met het netwerk van de cliënt. Ook kan er sprake zijn van psychische belasting bij spanningsvolle situaties met cliënten met onvoorspelbaar of (dreigend)agressief gedrag. De werkzaamheden worden zodanig georganiseerd dat de piekbelasting tot een minimum wordt beperkt.
- Bezwarende omstandigheden:  
In de zorgverlening kan sprake zijn van contact met excretieproducten.
- Risico persoonlijk letsel:  
Bij cliënten met agressief of onvoorspelbaar gedrag bestaat de kans op persoonlijk letsel.



## Competentieprofiel Ondersteuner

<b>Doelstellingen functie</b>
Werkt onder regie van de coördinerend ondersteuner het zorgplan uit naar uit naar concrete activiteiten op het gebied van verzorging, begeleiding en ontwikkeling van cliënten en evalueert dit;
Voert alleen of samen met collega's (onderdelen) van het zorgplan uit.
<b>Resultaatgebieden</b>
Uitvoering van het zorgplan;
Tevreden cliënten en hun netwerk.
<b>Kwalificaties</b>
Opleiding in zorg en welzijn op minimaal niveau 3;
Kennis van de VG-sector.
<b>Kerncompetentie</b>
<p><b>Professioneel handelen</b> Zozijn heeft professioneel handelen als kerncompetentie benoemd. Deze kerncompetentie geldt voor iedere medewerker van Zozijn, ongeacht de functie en ongeacht de positie in de organisatie.</p> <p><b>Medewerkers die hun functie professioneel uitvoeren laten dat zien door de volgende gedragskenmerken:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• kent de missie en de visie van Zozijn en draagt deze uit;</li><li>• handelt op basis van fundamentele gelijkwaardigheid van mensen;</li><li>• laat de regie bij het individu, werkt vraaggestuurd en schept keuzemogelijkheden;</li><li>• kent werkzaamheden, functiebeschrijving, verantwoordelijkheden, rechten en plichten en handelt daarnaar;</li><li>• maakt knelpunten in randvoorwaarden, werkklimaat en cultuur bespreekbaar;</li><li>• voelt zich eigenaar van zijn/haar professionele en persoonlijke ontwikkeling, houdt zich voortdurend op de hoogte van ontwikkelmogelijkheden en neemt benodigde acties;</li><li>• heeft een goed zelfbeeld van eigen kunnen en mogelijkheden en benut mogelijkheden om dit beeld te toetsen en aan te scherpen;</li><li>• heeft een proactieve houding en leert van fouten;</li><li>• heeft theoretische en praktische kennis van het eigen vakgebied, blijft dat ontwikkelen en stelt het beschikbaar;</li></ul>

- levert een bijdrage aan innovaties op het eigen vakgebied;
- geeft feedback en kan feedback ontvangen en kan dat vertalen naar concreet gedrag;
- gunt collega's hun ontwikkelingsmogelijkheden en levert een actieve bijdrage aan de hun ontwikkeling;
- is onderdeel van functionele netwerken.

### **Gedragcompetenties in deze functie**

#### **Communiceren en contact**

Ideeën, meningen en informatie aan anderen duidelijk maken door middel van een heldere en correcte boodschap. Zodanig communiceren dat de essentie bij de doelgroep overkomt en de relatie goed blijft.

#### **Niveau 2 : inleven en vertalen**

- drukt zich goed uit bij contacten van verschillend niveau;
- richt zich qua communicatiewijze en –niveau op de ander(en);
- onderbouwt de boodschap met duidelijke voorbeelden / argumenten;
- luistert actief, observeert en vat samen op heldere beknopte wijze;
- geeft de ander ruimte door bewust stiltes in te bouwen;
- interpreteert non-verbale signalen, toetst of de boodschap goed begrepen is;
- reageert tactvol, gebruikt passende woorden, gebaren en houding;
- toont belangstelling voor de ander.

#### **Coördineren en regisseren**

Leiden van werksituaties en in samenwerking en afstemming met anderen komen tot optimale dienstverlening.

#### **Niveau 1 : afstemmen en verdelen**

- relativeert en bekijkt de situatie van verschillende kanten alvorens te oordelen
- toetst eigen oordeel;
- houdt vast aan overeengekomen doelstellingen;
- kijkt buiten geijkte patronen, blijft voortdurend naar nieuwe mogelijkheden zoeken;
- heeft en onderhoudt een actief netwerk binnen de organisatie;
- werkt samen en stemt af met collega's, leidinggevend en andere disciplines en organisaties;
- deelt kennis en ervaringen op gebied van de eigen professie;
- verdeelt taken, plant werkzaamheden van anderen en maakt afspraken over de uitvoering van activiteiten;
- houdt overzicht over werkzaamheden van anderen, bewaakt voortgang en wendt op het juiste moment de juist middelen aan;
- zorgt voor een heldere en logische structuur in het eigen werk en in het werk van anderen, maakt zonodig een draaiboek.

#### **Flexibiliteit**

Inzet, eigen stijl en benaderingswijze aan kunnen passen aan veranderingen en wisselende omstandigheden.

**Niveau 2: doorbreken van vaste patronen**

- Doorbreken van vaste patronen schakelt en springt in op onvoorziene situaties binnen eigen werk, past het werktempo daarop aan;
- Herkent verschillen in anderen (b.v. voorkennis/ motivatie/ belangen/ leerstijl) en past activiteiten en dienstverlening daarop aan;
- Is snel inzetbaar in aangrenzende projecten en/of programma's;
- Werkt mee aan veranderingen en past gedrag dat eerder succesvol was aan aan gewijzigde omstandigheden;
- Manoeuvreert tussen formele en informele bevoegdheden, benut informele speelruimte om resultaten te behalen en licht dit toe.

**Klantgericht werken**

Herkennen van de wensen, behoeften en belangen van zowel interne als externe klanten (waaronder ook cliënten) en hiernaar handelen. Zich inleven in klantsituaties, denken in klant oplossingen en deze omzetten in activiteiten/ handelingen.

**Niveau 2: pro-actief meedenken**

- Pro-actief meedenken verdiept zich in de concrete situatie van de klant en neemt effectieve acties om de tevredenheid van de klant te vergroten;
- signaleert en herkent ingewikkelde vraagstellingen en weet zonodig door te verwijzen;
- verleent service, is pro-actief, speelt flexibel in op wensen van de klant, zoekt naar optimale oplossingen/ mogelijkheden.

**Methodisch werken**

Handelingen vanuit het zorgplan ten dienste van de cliënt bewust en systematisch uitvoeren door te werken via een cyclisch systeem. (kwaliteitscirkel van Deming: Plannen-Uitvoeren-Evalueren-Bijstellen)

**Niveau 2: werken aan en uitvoeren van zorgplan**

- Werken aan en uitvoeren van zorgplan signaleert benodigde (preventieve) ondersteuning, draagt daarmee bij aan de tot stand komen van het zorgplan;
- is vindingrijk en creatief in het vinden en aanwenden van mogelijkheden;
- heeft inzicht in welke taken gedelegeerd kunnen worden;
- verplaatst werkzaamheden van lagere prioriteit naar rustige tijden in het werkrooster;
- kan het eigen handelen relateren aan de visie van de organisatie;
- kan gemaakte keuzes onderbouwen en verantwoorden.

**Omgaan met grenzen**

Rekening houden met eigen grenzen, grenzen van de ander en met algemeen geldende en wettelijke grenzen; op grond daarvan handelen en besluiten nemen.

**Niveau 1: eigen grens bewaken**

- Is betrokken, maar weet ook afstand te houden; is zich bewust van de eigen ethische waarden en normen; blijft correct en zorgvuldig handelen;
- kent protocollen en voorschriften voor regelmatig terugkerende situaties;
- heeft inzicht in eigen taak, rol, verantwoordelijkheden en bevoegdheden en handelt daarbinnen;

- kan inschatten wanneer anderen ingeschakeld of om advies gevraagd moeten worden;
- is in staat eenvoudige conflicten tussen cliënten of collega's te beslechten;
- blijft bij een conflict in contact met de ander, gaat het contact niet uit de weg.

### **Ondersteunen van de cliënt**

Het leveren van een bijdrage aan het welbevinden en de ontwikkeling van de cliënt door het bieden van persoonlijke en optimale zorg en begeleiding.

#### **Niveau 2: kwaliteit bevorderen**

- integreert kennis van wet- en regelgeving in dagelijks handelen;
- neemt en houdt de doelen uit het zorgplan als uitgangspunt voor het handelen;
- onderzoekt de fysieke en emotionele mogelijkheden van de cliënt met het oog op het dagprogramma en maakt hierbij een reële inschatting van de belastbaarheid;
- legt het initiatief zoveel mogelijk bij de cliënt, geeft helder aan waar de grenzen liggen en schat, in dialoog met de cliënt, in op welk moment er moet worden overgenomen, geïnstrueerd, begeleid, gecoacht;
- maakt gebruik van hulpmiddelen om de ontwikkeling van de cliënt te stimuleren
- traint en oefent vaardigheden met de cliënt;
- is flexibel en creatief in het bedenken van steeds nieuwe methoden en activiteiten;
- neemt initiatieven en laat voorbeeldgedrag zien;
- werkt volgens geldende protocollen en aanwijzingen van de arts en/of andere behandelaars;
- houdt zich aan afspraken;
- controleert het resultaat van eigen werk;
- heeft kennis van ontwikkelingspsychologie en ziektebeelden en de gevolgen daarvan;
- kent de procedures rondom voorbehouden handelingen en heeft kennis en vaardigheden om deze uit te voeren.

### **Samenwerken**

Bijdragen aan en zich inzetten voor een gezamenlijk resultaat door eigen belangen en kwaliteiten optimaal af te stemmen op het belang van de ander/ groep.

#### **Niveau 2 : (zich laten) aanspreken**

- streeft gezamenlijke doelen na, wisselt informatie en ideeën uit met anderen, geeft en vraagt reacties;
- biedt gevraagd en ongevraagd hulp aan anderen en vraagt zelf om hulp van anderen;
- maakt meetbare afspraken, doet mee en toont betrokkenheid;
- schat de kwaliteiten en deskundigheid van anderen en weet daar gebruik van te maken;
- doet concessies om tot een gezamenlijk doel of resultaat te komen, stelt op basis van argumenten van anderen de eigen mening bij, accepteert/ handelt naar denkwijzen die niet conform eigen visie en/ of normen en waarden zijn;



- zoekt mogelijkheden om problemen samen op te lossen, doet ter wille van het team-/ afdelingsbelang water in de wijn;
- toetst eigen aannames en oplossingsmogelijkheden bij de ander, gebruikt het team/ afdeling als klankbord voor eigen mening.

### **Zelfstandigheid**

Het kunnen beoordelen in welke situaties beslissingen zelf genomen kunnen worden en in welke situaties advies/ toestemming van anderen nodig is.

### **Niveau 2 : eigen meningsvorming**

- scheidt binnen ruimer gestelde kaders ruimte voor eigen ideeën en mening;
- vertrouwt op zichzelf, maakt keuzen en stelt prioriteiten binnen het eigen taken pakket/ aandachtsgebied;
- beoordeelt of en wanneer feedback gevraagd wordt;
- laat zich niet weerhouden door belemmeringen en houdt vast aan de gekozen eigen lijn/ werkwijze.

<b>Vastgesteld d.d.:</b>	<b>Door:</b>	
November 2009	Bestuurder en OR	
<b>Gewijzigd d.d.:</b>	<b>Door:</b>	<b>Wijziging betreft:</b>