

# Zo ga je om met de factor tijd

De klinische les besteedt aandacht aan veelvoorkomende ziekten en andere medische zaken waar je in je werk als verzorgende mee te maken kunt krijgen. Deze keer gaat het over tijdsdruk.

TEKST: GABRIËLLE VERBEEK EN MIRJAM BEDAF

**V**roeger kon je nog eens even zitten en een praatje maken als je klaar was met een bewoner. Dat is er niet meer bij. Je rent van de een naar de ander. Ik ben blij als het me lukt om alle acute vragen op te vangen, maar dan moet ik nog aan mijn papierwerk beginnen. Er zitten gewoon te weinig uren in een dienst.' (verzorgende)

Veel verzorgenden en verpleegkundigen ervaren een hoge werkdruk en gebrek aan tijd. Ongeveer 65 procent van de zorgmedewerkers vindt het (te) druk op het werk, zo blijkt uit het NIVEL-onderzoek 'Werkdruk; meer dan overwerk' uit 2010. De beleving van verzorgenden is dat de tijdsdruk toeneemt en het werk met minder mensen in minder tijd moet gebeuren. Voor een deel klopt dat. Er is in de gezondheidszorg meer controle op productiviteit en geld. Er is meer verantwoording. Op dit soort zaken heb je weinig invloed. Maar achter nogal wat 'tijdstress' blijken persoonlijke factoren te zitten. Mensen met een sterk verantwoordelijkheidsgevoel bijvoorbeeld die altijd alles vrij precies willen afwerken of die niet goed kunnen delegeren. Op momenten dat het hectisch wordt zetten ze zich vast en dit leidt tot haastig gedrag en afraffelen. Maar hierdoor neemt de kans op fouten – en dus tijdverlies – alleen maar toe. 'Tijd' is niet te vergeten ook heel

belangrijk voor de cliënt, vooral als deze chronisch zorggebruiker is. Als mensen volgens hun natuurlijke ritme kunnen leven, komen ze vaker buiten en blijft het sociale netwerk meer in stand. Als de cliënt kan bepalen wanneer er zorg wordt geleverd is er een basis voor het eigen leefritme van de cliënt.

Om goed te kunnen afstemmen op de tijdsbeleving en tijdsbesteding van cliënten is het nodig dat medewerkers de cliënten kennen en in hun tempo en werkwijze aansluiten bij de ritmiek en persoonlijke behoeften van cliënten. Daarbij moeten ze in hun werkzaamheden voorspelbare routines combineren met voortdurende aanpassingen aan zich wijzigende omstandigheden en vragen van cliënten. En dat vraagt nogal wat van de inzet maar ook van de vaardigheden en het timemanagement van zorgmedewerkers.

## VIJF COMPETENTIES

Artemea en beroepsvereniging V&VN hebben, in samenwerking met roc's,

### TIJDSDRUKMETER: OPDRACHT VOOR HET TEAM

Tijdsdruk is goed bespreekbaar te maken. Dat kan door je beleving om te zetten in woorden of een rapportcijfer. Daarvoor is bijvoorbeeld de Tijdsdrukmeter ontwikkeld, een waaier waarin je je werkdruk een score kunt geven. Vervolgens kun je met je team gericht kijken naar momenten waarop jullie deze tijdsdruk voelen.

Om te kijken hoe jij en je team scoren volg je de volgende punten:

- 1 Geef je gevoel over tijd een cijfer van 1 tot 10. Hoe is dit nu? Omcirkel het cijfer.
- 2 Hoe voel je je tijdens een gemiddelde werkdag of dienst?
- 3 Zijn er verschillen tijdens de dienst (bijvoorbeeld bepaalde tijdstippen, bepaalde cliëntsituaties)?
- 4 Wanneer voel je je prettig over de tijd die je hebt en wanneer niet? Waar heeft dit mee te maken?

Bespreek in het team de uitkomst van de ingevulde Tijdsdruk-meters. Welke verschillen doen zich voor? Waar zitten de pieken in het werk?

Zoek één actiepoint om aan te werken de komende tijd.

Bron: Artemea, 2012





FOTO: SHUTTERSTOCK

Sommige tijdvreters sluipen er vanzelf in. Denk aan telefoontjes aannemen tijdens de zorgverlening.

ActiZ en andere partijen, vijf competenties geformuleerd die alle vijf samen uitmaken of een zorgprofessional goed met tijd kan omgaan.

**Houding**

Bij deze competentie gaat het om een houding van aandacht en rust tegenover cliënten, ook in tijden van drukte. Deze competentie is erg belangrijk. Werken onder stress gaat ten koste van de andere vier competenties. Medewerkers gaan dan gehaast werken en fouten maken.

**Afstemmen op tijd cliënt**

Afstemming op het dagritme van cliënten geeft kwaliteit aan het werk. Verzorgenden en verpleegkundigen kunnen het eigen werk zo inrichten dat ze cliënten maximaal tegemoetkomen in

hun dagelijkse bezigheden. De cliënten worden op die manier niet 'geleefd' door de organisatie maar kunnen zelf ook goed omgaan met de eigen tijd en energie.

**Samenwerken in de tijd**

Goed samenwerken maakt het verschil, juist bij drukke diensten. Vaardigheden op het gebied van overdracht zijn van belang, net als snel en effectief overleggen en zo nodig aanpassen van zorgtijden aan de mogelijkheden en behoeften.

**Werkorganisatie**

Tot deze competentie behoort het opzetten van de eigen dagindeling, de werkplek, het praktisch beheer van noodzakelijke hulpmiddelen en het houden van een overzicht in het eigen werk.

**Tijdsparend werken**

Tijdsparend ('lean') werken is nodig om genoeg tijd direct aan de cliëntenzorg te besteden. Werkprocessen moeten worden aangepast zodra deze te veel tijd gaan vragen. Zorgmedewerkers kunnen hun werk ontdoen van overbodige loopbewegingen, verkeerd materiaalgebruik, administratie, onderbrekingen, wachttijden enzovoorts.

**EXPERIMENTEN IN DE PRAKTIJK**

*'Ik heb ontdekt dat ik een andere tijdstijl heb dan de cliënten. En dat ik beter kan afstemmen op hun tempo. Dan loopt het uiteindelijk veel vlotter en prettiger.'* (verzorgende)  
Door tijdkwesties op te sporen en te analyseren, ook hoe je daar zelf mee omgaat, leren zorgmedewerkers om hier veel beter mee om te gaan. Ze ontdekken dat

het probleem niet altijd buiten henzelf ligt en dat ze er veel meer aan kunnen doen dan ze eerst dachten. Teams die bewuster omgaan met hun tijd en keuzes maken blijken minder tijdsdruk te hebben en meer toe te komen aan de directe zorg. Afstemming op de tijd van de cliënt wordt mogelijk en dat betekent minder klachten, minder 'gedoe' en meer tijdwinst. De tevredenheid van cliënten over de zorg wordt groter als er minder gehaast en met meer aandacht zorg wordt verleend. De eigen regie van de cliënt neemt aantoonbaar toe.

Interessant is dat het teruggeven van invloed aan de werkvloer ook leidt tot het oplossen van tijdvreter in de zorg. Een tijdvreter is een handeling of taak die eigenlijk niet echt belangrijk is voor de kerntaak zorg, maar die wel gedaan 'moet' worden. Bijvoorbeeld: overmatige administratie bij een kortdurende opname. Een cliënt komt maar enkele dagen in een verpleeghuis voor observatie, maar het volledige zorgdossier moet worden ingevuld. Dat kan anders, door alleen het stuk registratie te doen dat echt belangrijk is voor die korte periode.

## TIJDVERLIES TACKELN

Nogal wat tijdvreter komen van buiten, door de regelgeving en het zorgsysteem, maar sommige sluipen er vanzelf in. Denk hierbij aan een niet-aangevulde hulpmiddelenkast. De medewerker die 's ochtends misgrijpt begint de dag meteen met een vertraging. En ook telefoontjes tijdens de zorgverlening kunnen een bron van tijdverlies en frustratie zijn. Vraag dan de receptioniste om terugbelafspraken te maken. Tijdsparend werken in de zorg is het aanpakken van deze tijd-kwesties door de professionals zelf, die natuurlijk wel moeten worden gesteund door hun management en uiteindelijk ook door de buitenwereld, zoals politiek, inspectie en financiers. ■

*Gabriëlle Verbeek is onderzoeker in de zorg, gepromoveerd op tijdsbeleving en tijdsinzet, directeur van Artemea en lid van Wetenschap in Praktijk van V&VN. Mirjam Bedaf is als freelance journalist werkzaam voor TvV.*

### MEER WETEN?

- Op Kennisplein Zorg voor Beter ([www.zorgvoorbeter.nl](http://www.zorgvoorbeter.nl) onder het thema 'Tijd voor zorg') is veel informatie te vinden over tijdsdruk. Je vindt er onder andere werkvormen en tools om beter te leren omgaan met tijd en tips over het signaleren van tijdsdruk en het aanpakken van tijdvreters.
- Op de website van V&VN ([www.venvn.nl](http://www.venvn.nl)) is de toolkit 'Tijd voor zorg' te downloaden met het praktijkprofiel 'Tijd voor zorg, zorg voor tijd', de handleiding 'Vaardig omgaan met tijd', een zakkaartje en een 'Tijd voor zorg'-spel.

# Test jezelf

Elk goed antwoord levert één punt op. Tel al je punten bij elkaar op en bekijk de uitslag!

Speel de kennisquiz online:

[www.tvvonline.nl/](http://www.tvvonline.nl/)

Na het werk/

Kennisquiz

1 Hoeveel procent van de zorgmedewerkers vindt het (te) druk op het werk?

- A 35 procent.
- B 45 procent.
- C 65 procent.

2 Wie zijn extra gevoelig voor tijdsdruk?

- A Mensen die goed kunnen delegeren.
- B Mensen met een sterk verantwoordelijkheidsgevoel.
- C Mensen die alles afraffelen.

3 Als mensen volgens hun natuurlijke ritme leven gaat dat ten koste van hun sociale netwerk.

- A Dat is waar.
- B Dat is niet waar.

4 Het is belangrijk dat zorgmedewerkers in hun tempo en werkwijze aansluiten bij:

- A de ritmiek van hun cliënten.
- B de persoonlijke behoeften van hun cliënten.
- C beide.

5 Een tijdvreter is een handeling of taak die:

- A belangrijk is voor de zorg maar niet direct gedaan hoeft te worden.
- B belangrijk is voor de zorg en 'ooit' gedaan moet worden.
- C niet belangrijk is voor de zorg maar wel gedaan moet worden.

6 Tijdsdruk aanpakken lukt het beste door:

- A het te bespreken in het team.
- B het te bespreken met de cliënt.

7 Afstemming op de tijd van de cliënt betekent:

- A tijdverlies.
- B tijdwinst.

8 De eigen regie van de cliënt neemt af als er meer aandacht is voor de zorg.

- A Dat is waar.
- B Dat is niet waar.

88	4C
78	3B
6A	2B
5A	1C
<b>Antwoorden</b>	

**Uitslag**

**0-3 goed**

Je weet nog niet voldoende.

**3-6 goed**

De belangrijkste dingen weet je.

**6-8 goed**

Je hebt het helemaal begrepen!