

Het is tijd.

Tijdsbeleving van ouderen en timing van de zorg

Gabriëlle Verbeek

In het kader van een proefschrift over timing van zorg is een jaar lang onderzoek gedaan bij cliënten en medewerkers in een woonzorgcentrum. Door mee te lopen en mee te werken in de zorg ontstonden gesprekken met ouderen over hun ervaringen en opvattingen wat betreft tijdsaspecten. Vervolgens is een dieptestudie uitgevoerd waarbij een aantal ouderen ook in de tijd kon worden gevolgd.

RITMIEK VAN HET LICHAAM

“Ik heb borstkanker gehad en dan wordt je nooit meer de oude. Je blijft moc. Dus je moet alles in etappes doen.”

Bewoner verzorgingshuis

Uit de verhalen van ouderen en uit observaties ter plekke blijkt dat hun tijdsbeleving sterk beïnvloed wordt door de ritmiek van het lichaam. Het hebben van een ziekte of een lichamelijke beperking verstoort, onderbreekt of vertraagt de gewone manier van omgaan en handelen in de tijd. Ouderen die onverwachts door een valpartij een heupfractuur krijgen en nog maanden later bezig zijn met herstellen, ervaren een ingrijpende wijziging in dagritme en tempo van bezigheden. Als de aandoening tijdelijk is, volgt een terugkeer naar het oude leefpatroon. Het is ook mogelijk dat de veranderingen permanent zijn. In dat geval moeten mensen zich instellen op een ander leven en een nieuwe tijd- en dagstructuur. Bepaalde activiteiten vervallen, andere activiteiten komen terug en vaak worden nieuwe bezigheden ondernomen.

“Vroeger maakte ik kaarten, maar dat is met mijn nekwervels niet meer te doen. Ik ben nu bezig een serie Dvd's te kijken over cultuur en ik luister veel naar muziek.”

Cliënte team thuiszorg

BELEVING VAN TIJD

De dagelijkse beleving van tijd van ouderen bleek uit het onderzoek zeer uiteenlopend te zijn zowel wat betreft inhoud als gevoel. Voor sommigen is er 'genoeg te doen', zij vermaken zich wel en hebben een goede tijd waarin veel gebeurt en van alles mogelijk is. Andere cliënten zeggen dat zij het een saaie tijd vinden, omdat er niets te doen is en ze weinig positieve ervaringen hebben. Enkelen spreken zelfs van een 'verloren tijd' of hebben moeite om hun dag door te komen. Mensen die revalideren lijken nogal eens in een overgangperiode te zitten, waarbij hun perspectief op het leven en ook het omgaan met tijd verandert.

“Mijn tijdsbeleving is heel anders geworden. Het kan je zo gebeuren dat je nog maar kort te leven

hebt en dat het dan over is. Ik geniet er nog maar even van, ben meer grenzen aan het stellen aan wat ik doe op een dag. Ik heb mezelf nooit een stukje rust gegund, ik nam nooit pauzes, maar dat ga ik nu wel doen. Ik voel dat mijn tijd hier leerzaam is geweest. Ik voel me rijker.”

Revalidant Wijkziekenboeg

Er zijn grote verschillen in perspectief op tijd, die van invloed zijn op de wijze waarop cliënten van het zorgcentrum de afstemming van de zorg op hun eigen tijd ervaren. In het zorgcentrum werden bij cliënten vier patronen gevonden in tijdbeleving, wijze van besteding van tijd en behoeftes wat betreft afstemming vanuit de zorg.

personen de hoofdzaak in het dagelijks leven. Cliënten kunnen in deze fase aangeven dat het hen minder uitmaakt hoe laat iets gebeurt, of zelfs het bepalen van het gehele dagritme overlaten aan de organisatie of de mensen om hen heen omdat dat henzelf de minste energie kost.

TIMING VAN ZORG

Er zijn verschillende behoeftes vanuit de eigen tijdsbeleving ten aanzien van de timing van de zorg. Globaal genomen komen er drie soorten tijdswensen voor bij cliënten.

Om te beginnen specifieke tijdswensen, gekoppeld aan tijdstippen en activiteiten op de dag. Deze tijdswensen zijn tamelijk concreet en

TABEL | Patronen in tijdbeleving

Eruit halen wat erin zit

- ziekteproces: herstellend
- thuiswonend (eigen woning)
- leefpatroon: actief
- tijdbeleving: kloktijd zeer belangrijk

Loslaten van de tijd

- ziekteproces: herstellend
- tijdelijk verblijf revalidatie
- leefpatroon: actief/niet-actief
- tijdbeleving: klok minder belangrijk

De tijd doorkomen

- ziekteproces: toenemende beperkingen
- thuiswonend (aanleunwoning met zorg)
- leefpatroon: actief (minder wordend)
- tijdbeleving: klok is belangrijk

De laatste tijd

- ziekteproces: terminaal
- laatste verblijf: palliatief
- leefpatroon: niet-actief
- tijdbeleving: klok niet meer belangrijk

Een deel van de cliënten oriënteert zich op de klok en regelt met behulp van kloktijd en agenda het leven zoals zij dat willen leiden, inclusief afspraken en bezigheden. Andere cliënten laten kloktijd meer los en nemen de dag zoals die komt. Enkele personen geven aan zo veel plezieriger met hun tijd om te gaan dan vroeger en beter toe te komen aan wat essentieel is, zoals het contact met belangrijke personen, familie, vrienden. Bij cliënten in de meer terminale fase kan het tijdsbesef min of meer verdwijnen omdat (klok)tijd geen relevante factor meer is. Bij hen lijken de momenten van contact met belangrijke

vereisen een goed georganiseerd werkpatroon van medewerkers en organisatie, waarbij ondersteuning volgens afspraak mogelijk is. Vooral ouderen met een eigen agenda en dagplanning zijn gebaat bij dit type afstemming van de zorgtijd op eigen tijd en bezigheden.

De tweede behoefte betreft afstemming en heeft te maken met ‘aandacht’ in de tijd. In de praktijk van zorg is dit zichtbaar in het informele praatje van cliënt en verzorging, dat plaats vindt tijdens de zorgmomenten. Bij nader doorvragen blijken er achter deze behoefte soms geheel andere zaken te zitten, die te maken hebben

met ingrijpende, soms existentiële ervaringen, waaronder het verwerken van een handicap, het besef van achteruitgang of het verwerken van het overlijden van een partner. Als deze tijd genomen wordt door medewerkers, ook al is dit maar af en toe, beleven cliënten dat de zorg veel beter is afgestemd op hun wensen.

Een derde behoefte van ouderen betreft de beschikbaarheid en aanwezigheid van zorg. Het gaat om de zekerheid dat de medewerker 'er is' als dat nodig is. Dat houdt in dat in noodgevallen er snel iemand handelend optreedt, bijvoorbeeld bij het haperen van apparatuur, zoals een zuurstoffles. Ook in ingrijpende emotionele situaties, bijvoorbeeld in de terminale fase, is het belangrijk dat er iemand beschikbaar is in geval van plotseling opkomende angst of verdriet. Deze momenten zijn niet planbaar en regelbaar, maar wel uiterst belangrijk voor hoe cliënten de afstemming van de zorg ervaren.

SPELING IN DE TIJD

Inzicht in tijdwensen van ouderen ontbreekt op veel plekken, zowel bij medewerkers en zorginstellingen als in het omliggende systeem van indicering en zorgtoewijzing. De diversiteit in tijdsbeleving bij ouderen is maar zeer gedeeltelijk bekend en vaak wordt er niet echt naar gevraagd. Toch heeft dit gevolgen, die zich uiten in fricties en spanningen. Zo kan een oudere die in de ochtend op tijd bij een activiteit aanwezig wil zijn zich ergeren aan het trage tempo van de verzorgende, terwijl een andere cliënt juist geniet van de rust en aandacht die deze zelfde medewerkster geeft. Medewerkers hebben hun eigen problematiek wat betreft tijdsbeleving. In een ochtenddienst komen verschillende problemen tegelijk bij elkaar, zoals de afmelding van



Foto: Gabriëlle Verbeek

een medewerker vanwege ziekte, een (te) strakke planning van zorgtijden bij cliënten en een valpartij van een bewoner. Dit levert tijdsdruk op bij medewerkers, wat gepaard gaat met haastig gedrag, vergeten van afspraken en vermindering van hun aandacht en beschikbaarheid bij de cliënt. Vooral een strakke productmatige indeling van het werk in de zorg draagt bij aan problemen in de uitvoering van het werk, omdat medewerkers en cliënten onvoldoende mogelijkheden hebben om de tijden zowel in kwantitatief als kwalitatief opzicht af te stemmen.

Tijdens het onderzoek bleek dat timing van zorg betere kansen heeft waar zonder de druk van kloktijd en meer volgens het ritme van cliënten wordt gewerkt. Speling in het werken met tijd in de uitvoering is nodig. Deze bevinding staat haaks op de tendens om 'standaardzorg' te bieden, los van context en persoon, op grond van indicaties, die steeds meer in de uitvoering van het zorgproces geregistreerd en verantwoord wordt. Het werken met strakke tijdsplanningen, voornamelijk in kloktijd, komt de afstemming van zorg op de beleefde tijd bij cliënten niet ten goede.

Het is aan te bevelen om bij langdurige zorg de indicaties in tijd minder als uitgangspunt te nemen voor de inrichting van de werkorganisatie. Dit is uiteindelijk ook een weinig vraaggestuurde werkwijze. Het bevragen van cliënten naar hun behoeften rondom tijd, zowel wat betreft exacte tijdstippen als ook de zachtere aspecten, zoals aandacht, aanwezigheid, flexibiliteit, is een betere route om afstemming van zorgtijd op persoonlijke tijd te realiseren.

Vervolgens komt de vraag aan de orde hoe

de beschikbare middelen in elk afzonderlijk geval zijn in te zetten om hier zoveel mogelijk aan te voldoen. Keuzes die vanuit dit principe gemaakt worden, leiden tot meer tevredenheid bij cliënten, meer rust in het werk bij medewerkers en zeer waarschijnlijk ook tot een efficiëntere tijdsinzet in de zorg.

OVER DE AUTEUR

Gabriëlle Verbeek is zelfstandig consultant in de zorg

en oprichter van Artemea, bureau voor vraagsturing en innovatie in de zorg. Met cliëntenorganisaties, beroepsgroepen en zorgaanbieders werkt zij aan een meer cliënt- en vraaggerichte zorgverlening. Meer informatie is te vinden op www.artemea.nl. Het promotieonderzoek over timing van zorg vindt plaats met ondersteuning vanuit de faculteit Sociale Wetenschappen van de Vrije Universiteit Amsterdam en Bestuurs- en Organisationswetenschap in Utrecht. De verwachting is dat het onderzoek in de eerste helft van 2011 wordt gepubliceerd.