

## **Klinische les Tijdsdruk**

**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.**

*‘Vroeger 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 begonnen. Er zitten gewoon te weinig uren in een dienst.’ (verzorgende)*

Veel verpleegkundigen en verzorgenden ervaren een hoge werkdruk en gebrek aan tijd. Ongeveer 65% van de zorgmedewerkers vindt het (te) druk op het werk. 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. 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 geleverd wordt, dan is er een basis voor het eigen leefritme van de cliënt.

### **Versterk je tijdvaardigheden**

Om goed af te kunnen stemmen op de tijdsbeleving en tijdsbesteding van cliënten is het nodig dat medewerkers de cliënt kennen en in hun tempo en werkwijze aansluiten bij 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 vaardigheden en timemanagement van zorgmedewerkers.

Artemea en V&VN hebben, in samenwerking met ROC’s, 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. Verpleegkundigen en verzorgenden kunnen het eigen werk zo inrichten dat ze cliënten maximaal tegemoet komen in hun dagelijkse bezigheden. De cliënt wordt op die manier niet ‘geleefd’ door de organisatie maar kan hij of ze 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 behoeftes.

#### *Werkorganisatie*

Tot deze competenties 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 aangepast worden 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 cliënt. En dat ik beter kan afstemmen op hun tempo. Dan loopt het uiteindelijk veel vlotter en prettiger’ (verzorgende)*

Door tijdswaarderingen op te sporen en te analyseren, ook hoe je daar zelf mee om gaat, leren zorgmedewerkers om hier veel beter mee om te gaan. Ze ontdekken dat het probleem niet altijd buiten hen zelf 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 toekomen aan de directe zorg. Afstemming op de tijd van de cliënt wordt mogelijk en dat betekent minder klachten, minder ‘gedoe’ en 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. Nogal wat tijdvreter komen van buiten, door regelgeving en 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 tijdsverlies en frustratie zijn. Vraag dan de receptioniste om terugbelafspraken te maken. Tijdsparend werken in de zorg is het aanpakken van deze tijdskwesties door de professionals zelf, die natuurlijk wel gesteund moeten worden door hun management en uiteindelijk ook door de buitenwereld zoals politiek, inspectie, en financiers.

**Dr. Gabriëlle Verbeek, onderzoeker in de zorg, gepromoveerd op tijdsbeleving en tijdsinzet, directeur Artemea, bureau voor vraagsturing en innovatie in de zorg, en lid van Wetenschap in Praktijk van de V&VN.**

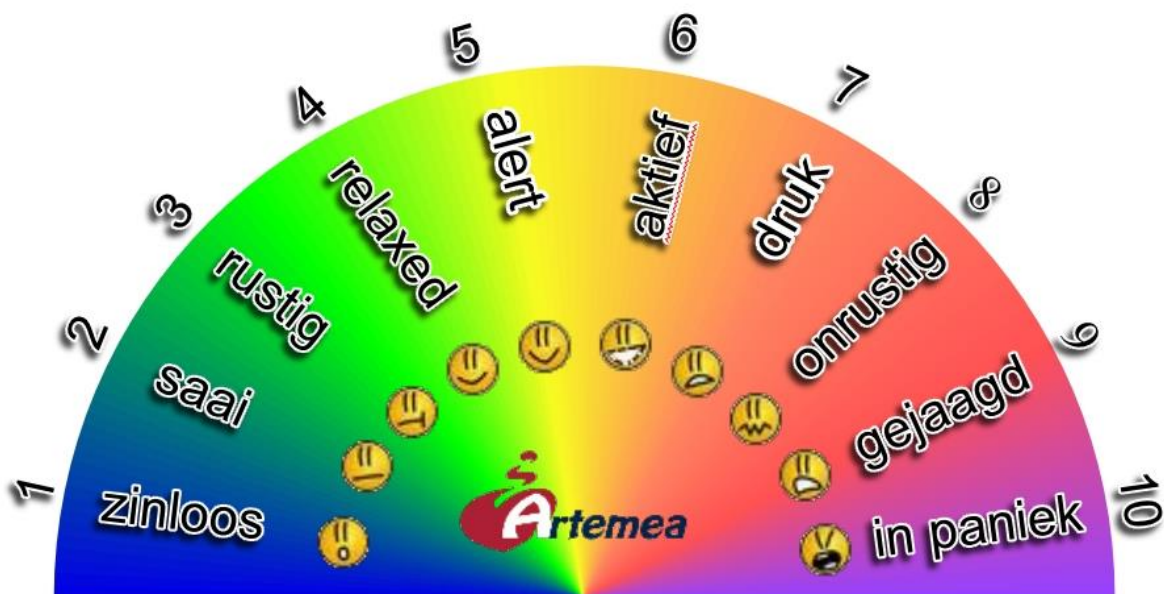
**‘Tijdsdruk aanpakken in de zorg, het kan’**

‘Tijdsdruk is goed bespreekbaar te maken. Dat kan door je beleving om te zetten in woorden of een rapportcijfer. In het project *Tijd voor Zorg, zorg voor tijd* hebben we hiervoor een Tijdsdrukmeter ontwikkeld, een waaier waarin de zorgprofessionals een score kan geven. Vervolgens kun je met het team gericht kijken naar momenten waarop ze deze tijdsdruk voelen. Het is mogelijk het hele dienstenpatroon door te lichten. Een vervolgstap is het maken van een Tijddiagnose. De Tijdwijzer Zorg bevat een Tijddiagnose met stellingen die medewerkers kunnen invullen. Bijvoorbeeld: ‘Ik ga steeds haastiger werken’ en ‘We worden te veel gestoord in ons werk’. Met behulp van deze stellingen kun je het team helpen om hun oorzaken van het gevoel van tijdsdruk te pakken te krijgen. Het bespreekbaar maken en uitwisselen van opvattingen brengt een gesprek op gang in het team. Dit helpt om weer zicht te krijgen op eigen invloed en mogelijkheden. De ervaring laat zien dat hier altijd mogelijkheden zijn om zelf beter met tijd om te gaan. Je doel is dan het versterken van de competenties en vaardigheden. Dit begint altijd met bewustwording van eigen mogelijkheden. Als je voor deze strategie kiest, is de kans veel groter dat er werk wordt gemaakt van de achterliggende factoren waar het team invloed op heeft. Als het team leert om die te zien, te herkennen en er wat mee te doen, krijgt de groep meer zelfvertrouwen. De vaardigheden in het goed inzetten en benutten van tijd nemen toe. Individuele teamleden krijgen de kans om hun zwakkere kanten te verbeteren. Er ontstaat meer teamgeest en een sterker gevoel van trots op eigen kunnen.’

**Toolkit Tijd voor zorg**

Artemea heeft met de beroepsgroep voor verpleegkundigen en verzorgenden (V&VN) de toolkit *Tijd voor zorg, zorg voor tijd* uitgebracht. De toolkit bestaat uit een Praktijkprofiel, een Handleiding Vaardig omgaan met tijd, een Zakkaartje en een Tijdspeel.

Het volledige pakket is te downloaden op Kennisplein Zorg voor Beter ([www.zorgvoorbeter.nl](http://www.zorgvoorbeter.nl) onder ‘tijd voor zorg’). Op de site [www.artemea.nl](http://www.artemea.nl) staan onder het thema ‘tijd voor zorg’ ook verschillende artikelen, tools en interactieve werkvormen.



#### Toepassing Tijdsdrukmeter: opdracht voor het team

1. Geef je gevoel over tijd een cijfer 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 ingevulde Tijdsdrukmeters en bespreek de uitkomst. Welke verschillen doen zich voor? Waar zitten de pieken in het werk?

Zoek één actiepoint om aan te werken komende tijd.

Bron: [Tijdwijzer Zorg, 2012](#) [Artemea, 2012](#)