

Gabriëlle Verbeek over tijdsbeleving, tijdsdruk en timing in de zorg

Strijd tegen de klok

Tijd. Het lijkt wel alsof er in de zorg altijd te weinig van is. Te weinig tijd voor cliënten, voor de administratie, voor uzelf en uw gezin. Toch kunt u hier zelf wat aan doen. Natuurlijk: zorgmedewerkers hebben veel taken en lopen daarbij tegen allerlei tijdsproblemen aan. **Maar als u op een goede manier omgaat met uw tijd, kunt u veel winst behalen en meer rust ervaren.** Weten hoe dat werkt? Zorgtijdexpert Gabriëlle Verbeek legt het uit.

Gabriëlle Verbeek liep voor haar promotieonderzoek naar tijdsbeleving, tijdsdruk en timing in de zorg mee met verpleegkundigen en verzorgenden in de langdurige zorg. Hun worsteling met 'zorgtijd' maakte ze van dichtbij mee. Te veel taken. Allerlei routinematige handelingen en procedures die onnodig veel tijd kosten. Zorgmedewerkers die zichzelf voorbijlopen, mopperende cliënten. Jammer, want het kan ook anders, stelt Verbeek.

Zorgtijd is een economische productiefactor. Veel werk moet verzet worden in weinig tijd. Hoe kan het dan nog 'anders'?

"Inderdaad, zorgtijd is een economische productiefactor. Maar dit betekent niet dat zorgorganisaties de

dagindeling van hun medewerkers tot op de minuut moeten invullen. Zorgmedewerkers weten heel goed hoe ze hun tijd efficiënt en effectief besteden. De nadruk op de klok werkt juist contraproductief. Iedereen herinnert zich de situatie in de thuiszorg een paar jaar geleden: tien minuten voor wassen, drie minuten voor steunkousen. Het leidde tot hoge werkdruk en een daling van de kwaliteit van de dienstverlening. De zorgorganisatie die medewerkers een wurgende dagindeling oplegt, neemt haar mensen én cliënten niet serieus. Dat besef is inmiddels wijdverbreid."

Maar het is nog niet zo dat alle zorgmedewerkers zelf hun tijd mogen indelen?

"Nee, maar de vele succesvolle initiatieven rond zelfsturende teams bieden hoop voor de toekomst. Juist in de zorg is het belangrijk dat je zaken niet te veel inkadert. Er moet altijd tijd zijn voor aandacht voor de cliënt, omdat je alleen met aandacht de werkelijke cliëntvraag boven tafel krijgt. Medewerkers die hiervoor de tijd nemen, leveren betere zorg. Bovendien beleven ze hun tijd heel anders dan collega's die voortdurend op de klok moeten kijken."

Wat bedoelt u met tijdsbeleving?

"Tijdsbeleving is het gevoel dat mensen hebben over tijd. Denk aan gradaties als: 'er komt geen einde aan', 'de mooiste tijd van mijn leven'. Tijdsbeleving kan zich uiten in tijdsdruk. In dat geval heeft iemand het gevoel dat hij meer moet doen dan hij kan in de tijd die beschikbaar is. De impact van medewerkers die zich gehaast voelen, is groot. Onder tijdsdruk kan iemand veel minder hebben. Van onverwachte situaties of extra klussen wordt hij zenuwachtig. Zo'n medewerker maakt ook sneller fouten. Raffelt klusjes af, valt uit tegen collega's."

“Er moet altijd tijd
zijn voor aandacht
voor de cliënt”



Gabriëlle Verbeek heeft diverse instrumenten ontwikkeld voor zorgmedewerkers die op een efficiënte en effectieve manier met hun tijd willen omgaan. Kijk voor gratis tips, de Tijdsdrukmeter en het Tijdspel op www.artemea.nl of www.zorgvoorbeter.nl, onder het thema 'tijd voor zorg'.

Hoe verklaart u dat de ene medewerker beter bestand is tegen tijdsdruk dan de ander?

“Tijdstijl heeft veel te maken met persoonlijkheid. Wie van zichzelf onzeker of perfectionistisch is, heeft waarschijnlijk de neiging om heel veel te willen doen op een dag. Zo iemand is dus zeer punctueel, maar ook gevoelig voor stress. Verschillende tijdstijlen binnen een team maken dat team trouwens krachtiger. Zij kunnen de zorg namelijk optimaal afstemmen op cliënten.”

Want ook cliënten hebben een eigen tijdstijl?

“Precies. Een cliënt die hecht aan structuur, vindt het vervelend dat hij om tien over zeven geholpen wordt als de afspraak zeven uur is. Maar de jonggehandicapte die op zaterdagavond wil stappen, waardeert het enorm als hij die zondag een uurtje later uit bed gehaald kan worden. Deze afstemming, ik noem het timing, is belangrijk in de zorg. Niet alleen als 'service' richting cliënten, maar ook als manier om hun zelfredzaamheid te behouden. Cliënten die zich moeten schikken naar een ritme dat niet van hen is, worden afhankelijk.”

Stel dat je als zorgmedewerker last hebt van je eigen tijdstijl, bijvoorbeeld omdat je werk en privé niet op elkaar afgestemd krijgt. Kun je je tijdstijl aanpassen?

“Ja, je kunt je tijdstijl aanpassen. De eerste stap op weg naar meer rust in je hoofd is bewustwording: stel vast hoe jij je tijd besteedt en wat je gevoel daarbij is. Heb je daar eenmaal zicht op, dan kun je gaan werken aan vaardigheden als samenwerken, delegeren en overzicht bewaren. Dat kan op allerlei manieren, bijvoorbeeld aan de hand van het Tijdspel dat ik heb ontwikkeld.”

U pleit ook voor een gestructureerde aanpak van 'tijdvreters'.

“De zorg kent veel routines en activiteiten die onnodig veel tijd kosten. Neem de niet-aangevulde hulpmiddelenkast. De medewerker die 's ochtends 'misgrijpt', begint de dag direct met vertraging. Ook telefoontjes tijdens de directe zorgverlening vormen een bron van tijdverlies en frustratie. Veel tijdvreter zijn eenvoudig op te lossen. Maak afspraken over het aanvullen van hulpmiddelen, vraag de receptioniste om terugbelafspraken te maken. Het maakt het werk leuker, makkelijker en overzichtelijker.”