



Tijd maken voor de bewoner

Het lijkt wel of er steeds minder tijd en aandacht is voor mensen. Dat hoort LOC vaak van cliëntenraden. Werkdruk en piekmomenten in de zorg zijn soms ook onvermijdelijk. Maar het is wel te vermijden dat verzorgenden zich gehaast gedragen. Dat blijkt uit een experiment in een zorgcentrum. Er lijkt dus iets aan te doen. Tijd en aandacht is meer mogelijk dan vaak gedacht.

Tekst **Gabriëlle Verbeek**

Tijdsdruk hoort bij het werken in de zorg en het is voor een deel niet te vermijden. Er is altijd personeel dat uitvalt door ziekte. Bij plotselinge opnames of calamiteiten (een bewoner die valt) moeten de verzorgenden opeens weg om dit op te vangen en intensieve zorg geven. Piekmomenten in de zorg zijn onver-

mijdelijk. Toch lijkt de tijdsdruk toegenomen en dat heeft ook te maken met de manier van werken in de zorg. Het lijkt alsof er steeds minder tijd en aandacht is voor mensen. Medewerkers moeten steeds meer papierwerk doen. Intussen wordt de verzorging zwaarder en zijn er plekken waar met minder perso-

'Ze hebben het zo druk. Ik zou graag even een praatje met ze maken als ze me komen helpen, maar dat zit er tegenwoordig niet meer in'

neel dan vroeger gewerkt wordt. Dát is het beeld dat we hebben van verzorgings- en verpleeghuizen. Het lijkt dus alsof het niet anders kan; dat het normaal is dat verzorgenden zich gehaast gedragen. Dat zij van de ene kamer naar de andere vliegen. Oudere bewoners hebben de neiging om zich er maar bij neer te leggen. Zij willen niet lastig gevonden worden. Toch kan het anders.

Wat ouderen belangrijk vinden

In Wijndaelercentrum, onderdeel van Humanitas Woonzorg-plus in Den Haag, is begonnen met een experiment na een promotieonderzoek naar tijdsbeleving en tijdsdruk in de zorg. We zijn gaan praten met bewoners over hun beleving van tijdsdruk en wat bewoners zelf doen met hun dag.

Bewoners vertellen in groepsbijeenkomsten en interviews dat de verhouding met medewerkers vaak (heel) goed is, maar er zijn veel problemen met de zorgtijd. Dat begint al met de tijdstippen waarop de zorg komt, vooral in de ochtend. De tijd waarop medewerkers de bewoners helpen, komt niet altijd voldoende overeen met de tijd waarop bewoners wakker worden. Een bewoonster vertelt dat ze vroeger om 7 uur opstond, maar nu vaak wel een uur of twee eerder wakker is. "Dan lig ik om 6 uur te wachten en kan niet eerder dan 8:30 of 9:00 uur geholpen worden. En vaak wordt het later."

Een knelpunt is voor bewoners het gebrek aan tijd voor aan-

dacht voor henzelf. Zij vinden dat verzorgenden vooral bezig zijn met de zorghandelingen die gedaan moeten worden. Bepaalde bewoners willen graag hun verhaal even kwijt of een foto laten zien. Zij hebben het gevoel dat medewerkers daar nu geen tijd voor hebben. Er zijn diverse bewoners die graag hun zorgen, emoties en gevoelens over het verleden of hun ziekte willen uiten en die daar in hun eigen omgeving niet zelf iemand voor hebben.

De behoefte aan tijd voor persoonlijk verhaal kan ver gaan. Enkele bewoners proberen aandachtstijd te krijgen in ruil voor zorgtijd. Eén bewoonster doet heel veel zelf aan voorbereiding en persoonlijke handelingen om tijd te sparen voor het team en dan hoopt ze een praatje terug te kunnen krijgen. Dat is nu ook wel zo afgesproken met het team: er komt iemand een kwartiertje per dag alleen voor het praatje. Soms schiet dat er ook bij in, volgens deze bewoonster.

We hebben met bewoners gekeken wat voor hen de top 3 is rond tijd. Dat zijn:

- oproepbaarheid: de zekerheid dat medewerkers er direct zijn (vooral bij alarmsituaties)
- persoonlijk contact en aandacht
- rustig, zonder haast werken in de zorg

Bewoners zeggen dat zij ook veel moeite hebben met onderbrekingen tijdens de zorgtijd, zoals piepers en telefoons van het personeel die afgaan. Het is onprettig als er wordt aangebelld en de bewoner hoort dat de verzorgende de telefoon gaat beantwoorden, terwijl zij binnenkomt. "Wacht dan even tot je bij me aanbelt, zorg dat je klaar bent voordat je binnenstapt"

Wachttijden in de zorg zijn niet te voorkomen, vinden bewoners. Dit wordt wisselend beleefd. Sommige bewoners vinden dat het heel goed gaat. Maar anderen vinden dat zij te vaak moeten wachten. Dat heeft er ook mee te maken dat de ene bewoner een wachttijd van tien minuten al veel vindt, terwijl een andere bewoner geen probleem heeft met een half uur wachttijd. In die tijd gaat zij gewoon even iets anders doen, bijvoorbeeld een boek lezen. Er is wel veel behoefte aan duidelijkheid bij bewoners over wachttijden: "Dan zeggen ze: we komen zo, maar dan tussen 15 minuten en 3 uur wachten is onprettig. Als je er iets van zegt zeggen ze: we geven het door, maar daarna hoor je er niets meer van."

Het kan anders

Ook verzorgenden blijken moeite te hebben met de haastige

manier waarop zij zelf hun werk doen. Volgens hen hebben veel conflicten met bewoners ermee te maken dat zij te weinig tijd voor hun werk hebben. Bijvoorbeeld als een bewoner 's avonds een beker warme chocolademelk vraagt, terwijl de medewerker net op het punt staat om met de overdracht aan de nachtdienst te beginnen. Het team heeft het gevoel dat het geleefd wordt door wat iedereen van hen vraagt. En ook dat zij daar zelf geen invloed op hebben. "Wij worden aldoor opgepiept, wij zijn niet de baas over onze tijd."

Met medewerkers hebben we eerst gewerkt aan meer rust in het werk. De beleving van tijdsdruk zit voor een deel tussen de oren. Het gevoel van tijdsdruk geeft stress. Door niet te jagen en te jakkeren, maar juist in een rustig tempo door te werken, kunnen medewerkers veel beter en vaak nog sneller hun werk doen. De medewerkers hebben we daarna geholpen om wat te doen met tijdvreter in hun werk. Tijdvreters zijn zaken die veel tijd vragen, terwijl ze voor de kern van de zorg, dus de directe bewonerszorg, er minder toe doen.

Het team vertelde over te veel papierwerk. Vooral bij kortdurende opnames moet het hele zorgdossier worden ingevuld, terwijl bewoners maar een paar dagen blijven en daarna naar huis gaan. Er zijn ook te veel formulieren, waarbij bewoners verschillende keren dezelfde vragen krijgen. Dat geeft ergernis bij bewoners en kost het team tijd die niet aan zorg kan worden besteed. Daarnaast hebben medewerkers erg veel last van storende telefoontjes in de ochtendspits. Terwijl zij druk bezig zijn om bewoners te ondersteunen bij opstaan, douchen en verzorging, bellen dan familieleden, willen huisartsen een verzorgende spreken en komen er leveranciers langs voor bestellingen. Door deze onderbrekingen kunnen de medewerkers niet met voldoende rust bij bewoners werken.

Praktische afspraken

Pas nu het team de tijdvreters in beeld heeft, kan het wat doen om de tijdsdruk te verminderen. Dat gebeurt door de dossiers nog eens goed te bekijken en overbodige formulieren eruit te halen. Met de receptie zijn nieuwe afspraken gemaakt om rust te krijgen in de ochtend. Telefoontjes worden tot 11 uur in principe niet meer direct doorverbonden, behalve als het echt dringend is. Zo komt er ruimte om tijd en aandacht voor bewoners prioriteit te geven. De medewerkers zijn aan de slag gegaan om met de tijd die vrijkomt bewoners tijdens de ochtendzorg echte aandacht te geven. Het is een

ontdekking dat dit geen tijd kost, maar zelfs tijd oplevert. "Je krijgt veel meer rust terug in je werk."

"Ik ben na vorige keer al begonnen om af en toe eens tijd te nemen voor een bewoner. Ik merk eigenlijk dat het helemaal geen extra tijd kost. Je werkt veel prettiger als je goed contact hebt met iemand".

Met aandacht werken en tijd nemen voor bewoners kost vaak minder tijd. De verzorgende kan rekening houden met wat de bewoner belangrijk vindt. Er zijn daardoor minder spanningen. Het contact met de bewoner verbetert. Er komt meer plezier in het werk terug.

Tijdsdruk

Het weghalen van tijdvreters en zelf werken aan de oplossing ervan blijkt belangrijk om medewerkers het gevoel terug te geven dat zijzelf invloed hebben op hun tijd en dat hun werktijd niet aldoor door anderen ingevuld en bepaald wordt. Ondersteuning van de acties van het team om tijdvreters aan te pakken, is essentieel. Het team heeft het nodig te merken dat hun organisatie hen steunt. Hun manager helpt hen, door bijvoorbeeld te zorgen dat de receptie in de ochtendspits geen telefoontjes meer doorverbindt naar de zorg. Of door erachter te staan dat het papierwerk vermindert.

Ook een cliëntenraad kan hier positieve invloed hebben. Cliëntenraden kunnen het thema tijdsdruk en aandacht voor bewoners met het management bespreken, als er problemen zijn. Cliëntenraden kunnen aangeven dat bewoners er last van hebben als de zorg gehaast plaatsvindt. Het is belangrijk, dat de band tussen team en bewoners goed is. Bij grote groepen medewerkers die veel wisselingen kennen, gaat dit natuurlijk niet. Anders organiseren van zorg, kleinere teams en meer binding tussen medewerkers en bewoners, vergroot de kans dat medewerkers beter overleggen over de tijd waarop zij komen en dat zij zich verantwoordelijker voelen voor goed gebruik van hun werktijd. Met dezelfde tijd valt meer doen. Minder gehaast werken leidt tot meer werkplezier en kwaliteit van zorg.

Gabriëlle Verbeek deed promotie-onderzoek naar tijdsdruk en tijdsbeleving in de zorg. Op dit moment doet zij een experiment in verzorgingshuis Wijndaelercentrum van Humanitas Woonzorplus met het verlagen van tijdsdruk en het verminderen van haastig werken in de zorg. LOC-medewerker Tiske Boonstra deed hiertoe vijftien interviews bij bewoners.