

# TIJDWIJZER ZORG

Hoe werken  
we (beter)  
met onze tijd?



Praktisch werkboek  
voor zorgteams



# Inhoud

1. Inleiding **4**
2. Tijdsbeleving in de zorg **6**
3. Hoe kijk je naar je tijd? **9**
4. Tijdsdiagnose voor zorgteams:  
wat doen we met de tijd? **11**
5. Wat doen we met tijdvreter? **15**
6. Beter samenwerken in de tijd **17**
7. Tijd maken voor cliënten **19**
8. Anders organiseren met tijd **24**

# 1. Inleiding

De beleving van medewerkers in de langdurige zorg is dat zij steeds minder tijd hebben. Bijvoorbeeld om hun cliënten aandacht te geven. Dat komt door de 'papierdruk', maar ook doordat de tijd die er is niet altijd efficiënt besteed wordt. De meeste medewerkers hebben geen scholing gehad in timemanagement of het maken van keuzes in geval van tijdsdruk. Goed met je tijd omgaan en rust houden in je werk zijn vaardigheden die te leren zijn. In de tijd van nu zijn ze hard nodig, want er zal inderdaad ook met minder zorgtijd meer gedaan worden. De zorgzwaarte neemt toe, cliënten worden ouder. Mensen die zorg nodig hebben, willen het graag ook krijgen op een tijd die bij hen past. We gaan er vanuit dat je ook meer met de omgeving van cliënten zult samenwerken. Om te zorgen dat de tijdsdruk niet aldoor hoger wordt, is het nodig om anders om te gaan met de tijd die er is.

In deze Tijdwijzer vind je praktische informatie over het (beter) omgaan met tijd in de zorg. Deze is geschreven voor medewerkers die dagelijks intensieve zorg geven aan ouderen en mensen met beperkingen. Vaak werken zij in teams. Daarom hebben we de opbouw zó gemaakt dat leidinggevenden of coaches van een team de werkvormen kunnen toepassen in een groepsbijeenkomst of werkoverleg. Hierbij is gebruik gemaakt van de ervaringen in een experiment in Humanitas Woonzorgplus in Den Haag. Met steun van een subsidie van de Nederlandse Stichting voor Psychotechniek (NSvP) heeft Artemea in 2012 zorgmedewerkers een leertraject gegeven om hen te helpen minder last te hebben van tijdsdruk. In dit project werd gewerkt aan praktische en overdraagbare werkmethoden die bijdragen aan vaardigheden van professionals in de zorgsector op het gebied van gebruik van (werk)tijd, het organiseren van het primair werkproces en het afstemmen of 'timen' van contacten met cliënten. Het project steunt professionals bij het inzichtelijk maken van tijdsfricties en het praktisch gezien voorkomen en oplossen hiervan. De belangrijkste ervaringen geven we door.



De brochure bevat werkvormen en hulpmiddelen om tijdsdruk bespreekbaar te maken en er concreet wat aan te doen. We geven de volgende hulpmiddelen:

- Een tijdsdrukmeter, voor een eerste check en bespreking in het team
- Een diagnose voor zorgteams: als er een gevoel van tijdsdruk is, waar ligt het dan aan?
- Tips voor houding ten opzichte van tijd
- Omgaan met tijdvreter
- Tijd nemen voor cliënten
- Tijdwensen in kaart brengen

Je kunt hier zo nodig een keus uit maken die past bij jullie situatie, maar ook de serie benutten om het werken met tijd te verbeteren. Elke werkvorm is geschikt om in een teamoverleg of themabijeenkomst van één uur toegepast te worden. Ze zijn geschikt voor actief gebruik. Het is belangrijk om er niet teveel over te praten, maar ermee 'aan het werk' te gaan. Het advies is om elke bijeenkomst in gesprek met elkaar minimaal één aandachts- of actiepoint te zoeken om toe te passen. We benutten de creativiteit en het leervermogen van het team om met relatief eenvoudige hulpmiddelen in korte tijd verbeteringen aan te brengen die in de eigen invloedssfeer van het team liggen. Zaken die niet in het bereik van het team liggen, zoals grote personeelstekorten of snelle bezuinigingen op zorgtijd, kunnen niet worden 'gerepareerd' met deze aanpak. We komen hierop terug in het laatste hoofdstuk.

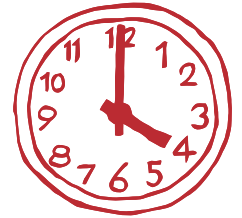
## 2. Tijdsbeleving in de zorg

“Vanmorgen was het hier een gekkenhuis. Ik liep mezelf totaal voorbij.”

**opmerking tijdens overdracht naar avonddienst**

In de zorg gaat het vaak over tijdsdruk waarmee bedoeld wordt: we hebben het te druk. Bij tijdsdruk is er sprake van realiteit én beleving. Het komt voor dat er heel veel taken liggen die door weinig mensen gedaan moeten worden. In de zorg is vaak er sprake van situaties waarin er van alles tegelijk gebeurt. Je wordt gebeld, terwijl je net bezig bent om een bewoner te helpen net douchen en je weet dat er over een kwartier een gesprek is gepland met een andere cliënt over haar zorgplan. Dit hoort wel bij het werken in de zorg. Het is niet helemaal voorspelbaar wanneer taken gedaan kunnen worden, want er kan altijd 'iets' tussenkomen, bijvoorbeeld een onverwachtse vraag. Tijdsdruk is beleving, het zit ook tussen de oren. De één heeft er meer last van dan de ander. Er komt stress, een spanning omdat je denkt dat het (te) veel gaat worden en je dit niet goed aankan. De tijd die gewerkt wordt moet door zorginstellingen steeds meer verantwoord worden. We gaan steeds meer op de klok kijken tijdens de zorg, om te zien of het niet uitloopt, of we niet teveel tijd aan iemand besteden. Ook dit kan tijdsdruk geven. Cliënten hebben het gevoel dat er minder tijd voor hen is en er haastiger gewerkt wordt. Het nemen van tijd voor persoonlijk contact schiet er wel eens bij in en dat geeft geen goed gevoel. Het haalt plezier weg uit het werk en vergroot het de kans op burn-out. Steeds harder rennen en nóg efficiënter werken heeft een grens. Op een gegeven moment is de rek eruit en lukt het niet meer. Als medewerker raak je op een gegeven moment opgebrand als je zo doorgaat.

Met de Tijdsdrukmeter kun je in kaart brengen hoe het met je eigen beleving van tijdsdruk en die van je collega's staat. Het helpt je om met elkaar meer bewust te worden hoe je het ziet. En ook om het onderwerp bespreekbaar te maken.



## Doel van de oefening

'Tijd' is een onderwerp dat in veel zorgteams speelt. Vaak gaat het om een gevoel van tijdsdruk. Als medewerkers het gevoel hebben dat zij te weinig tijd hebben of ontevreden zijn over hoe zij met hun tijd werken, is het zinvol om dit bespreekbaar te maken. Doelstelling van deze oefening is om het gevoel van tijdsdruk meer bewust te worden en een eerste verkenning van waar dit mee te maken kan hebben.

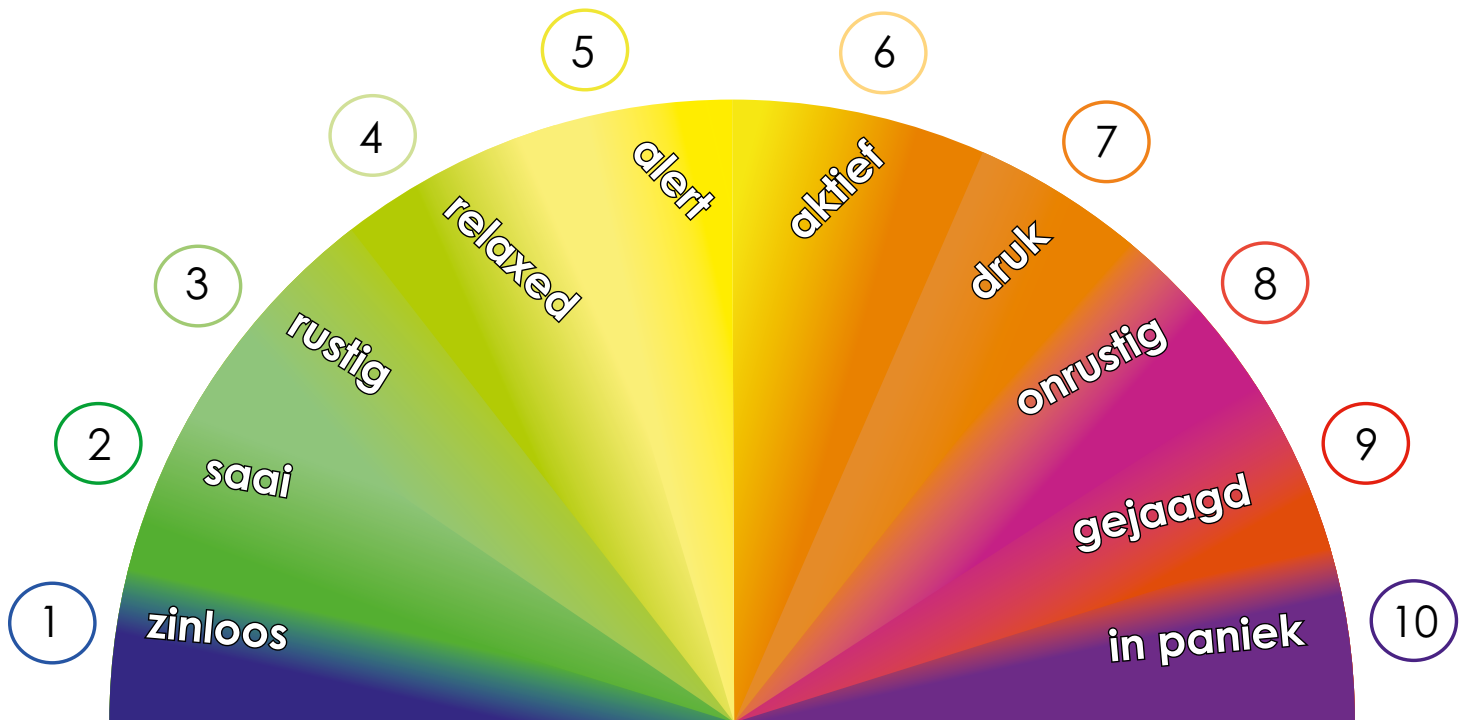
## Vorbereiding

### Materialen

Aantal kopieën van het werkblad (zie volgende pagina) voor de deelnemers, flap-over met stiften in twee kleuren.

1. Deel deze lijst uit in het team
2. Eerst individueel invullen: wat vind jij?
3. Bespreek het met elkaar na, in 2-tallen of als groep
4. Nabespreking, met flap-over. Vragen voor reflectie en discussie:
  - Welk cijfer geven jullie aan je tijdsdruk?
  - Voor wie is het hoger dan een 6, voor wie lager?
  - Welke verschillen zijn er, in het team, in de diensten (zie werkblad)
5. Zoek met elkaar 1 actiepoint uit om aan te werken voor de komende tijd.

## WERKBLAD Tijdsdrukmeter: "Mijn gevoel over tijd"



Hoe is op **dit moment** je gevoel over je tijd? *Omcirkel het antwoord*

Hoe voel je je **op een gemiddelde werkdag**? *Omcirkel het antwoord*

Wanneer voel je je prettig over je werktijd?

Wanneer voel je je niet zo prettig?

Waar heeft dit mee te maken?

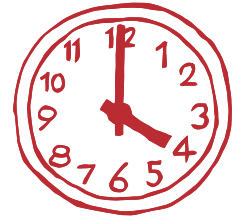
Zijn er verschillen in je tijdsbeleving tijdens je dienst?  
(bijv. afhankelijk van tijdstippen, cliënten, situaties, collega's)

Welke invloed heb je op je gevoel van tijdsdruk?

Waar heb je anderen voor nodig?



# 3. Hoe kijk je naar je tijd?



“In ons werk kan je het niet plannen, er komt altijd wat tussendoor.”

Als zorgmedewerker kun je het gevoel hebben dat je niets te zeggen hebt over je tijd. Dat anderen in jouw organisatie bepalen hoe je met de tijd omgaat. Of dat je overspoeld wordt door vragen.

Problemen ontstaan als cliënten het gevoel hebben dat er geen tijd en aandacht voor hen is. In plaats van vragen, krijg je dan te maken met onvrede en irritaties. Klachten kosten erg veel tijd en energie, ze verhogen je gevoel van tijdsdruk. Dus als dit al een tijd lang zo gaat, dan wordt je gevoel over je tijd steeds slechter. Je krijgt het gevoel dat je er steeds minder greep op hebt.

Werken aan beter gebruik van tijd begint ermee dat je gaat voelen dat je invloed hebt op je eigen beleving van tijdsdruk. Zodat je niet meer het gevoel hebt dat anderen aldoor bepalen hoe jij met je tijd moet omgaan, maar dat je dat ook weer zelf weer gaat doen. Dat komt omdat het zo te maken heeft met stress. Hoe hoger de beleving van tijdsdruk oploopt, hoe minder effectief je gaat werken. Je gaat steeds harder proberen te werken, met kans op fouten. Je kan dat ook omdraaien en meer 'rust' aanbrengen in je eigen manier van met tijd omgaan. Aan je collega's kan je dit ook zien. In elk team werken mensen die veel last hebben van tijdsdruk in de zorg en mensen die dit niet hebben. Er valt te leren van elkaar.

“De bewoners vragen dingen van ons en dan komt er een telefoontje of een familielid dat bepaalt wat je doet.”

In ons experiment hebben we samen met het team gewerkt aan vaardigheden om beter met tijd om te gaan en het gevoel terug te krijgen dat zij zelf invloed hebben op hun tijd. We hebben tips opgesteld om beter om te gaan met tijdsdruk.

## Tips van zorgmedewerkers voor zichzelf: houding en omgaan met tijd in het werk

1. **Begin je dienst altijd op tijd, kom liever iets vroeger.**  
Dan begin je vanuit rust. Als je gehaast binnen komt, neem je al tijdsdruk mee.
2. **Als het hectisch wordt: stel prioriteiten, met je collega's, de leiding en cliënten.**  
Ga niet proberen om steeds harder te werken. Vaak kost het extra tijd omdat je fouten maakt.
3. **Stel je in op piekmomenten en werk samen.**  
Hollen of stilstaan hoort erbij. Je hebt er minder last van als je goed overdraagt en los laat.
4. **Schakel even terug, juist als je denkt dat je nergens genoeg tijd voor hebt.**  
Tel tot 10, ga even naar het toilet of ga 5 minuten naast een cliënt zitten. Je krijgt energie terug.
5. **Blaas stoom af, maar overlaad je collega's niet.**  
Even spuien is prima. Klagen over tijdsdruk kost tijd en verhoogt de stress.

Je kan natuurlijk kijken of je één of meer van deze tips kan toepassen. Maar je kan ze ook zelf maken of samen bedenken.

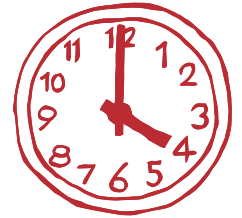
### Opdracht

Bespreek in het team de belangrijkste problemen die jullie hebben met tijd. Maak het concreet:

- In welke situaties is dit het geval?
- Op welke tijden en in welke diensten?
- Waar heb je dan last van?

Ga vervolgens na wat je hieraan kan doen, als het alleen gaat om je eigen houding. Bedenk per persoon 1 tip die voor jou passend is. Ga dit een week lang toepassen.

# 4. Tijdsdiagnose voor zorgteams: wat doen we met de tijd?



Wanneer je weer hoe er in het team wordt gedacht over tijdsdruk, dus hoe de beleving is, is het nodig om wat te doen aan de oorzaken. Op sommige zaken heb je geen invloed, op andere wel. In de praktijk blijkt dat teams hun eigen invloed lager inschatten dan nodig is. Belangrijk is: samen praten, bewustwording en bespreking van situaties waarin tijdsdruk zich voordoet en zoeken wat erachter zit. Als je weet wat erachter zit, kun je er mogelijk ook wat aan doen. We geven hier een werkvorm die geschikt is om een tijddiagnose te maken: samen inschatten wat er aan de hand is en waar de problemen liggen.

## Doel van de oefening

Doelstelling van deze oefening: bewustwording versterken in het team van tijdsbeleving en eigen invloed op gebruik van tijd. Opsporen van oorzaken van tijdsdruk, zodat het team er wat aan gaat doen. Je kunt ervoor kiezen om de diagnose door individuele teamleden op te laten stellen en ook om dit als team te doen.

## Vorbereiding

### Materialen

Aantal kopieën van het werkblad (zie volgende pagina) voor de deelnemers, flap-over met stiften in twee kleuren voor brainstorm en besluiten.

## Opbouw team- bijeenkomst

### 1. Korte uitleg van het doel

### 2. Optie 1: Individueel invullen

Individueel invullen is zinvol als je vooraf grote verschillen ziet in ervaren tijdsdruk. Alle deelnemers vullen de Tijddiagnose in. Bespreek daarna de uitkomst.

### 3. Optie 2: Invullen als groep.

Je kunt er ook voor kiezen om de stellingen als groep te bespreken en te stemmen over het antwoord van het team als geheel. Of om in de groep een discussie te laten plaatsvinden.

### 4. Diagnose: waar zitten onze belangrijkste tijdproblemen?

Stellingen met een **H** gaan over de eigen houding van medewerkers wat betreft tijd. Bij een hoge score is er tijdstress. Je kunt kijken hoe dit komt en hoe je vanuit rust het werk kunt doen. Ga terug naar hoofdstuk 3 van deze brochure voor tips.

Stellingen met een **T** gaan over "tijd-vreters", de tijd die verspild wordt aan zaken die niet direct belangrijk zijn voor de cliënten. Als dit de hoogste score krijgt, kan je in hoofdstuk 5 manieren vinden om verder te komen.

Stellingen met een **S** gaan over de samenwerking in het team. Investeren in de samenwerking zal ervoor zorgen dat het team als geheel beter omgaat met tijd. In hoofdstuk 6 staat een korte opdracht die het team verder kan helpen.

Stellingen met een **O** gaan over de werkorganisatie, planning en roostering. Een hoge score hierop betekent dat de planning kan worden verbeterd of de werkdruk beter moet worden verdeeld. We komen hierop terug in hoofdstuk 9.



Stellingen met een **C** gaan over de afstemming met cliënten. Als er veel scores op deze stellingen zijn, dan is het nodig de tijdsinzet aan te passen aan de vraag en met cliënten in gesprek te gaan. Zie hoofdstuk 7.

#### **5. Bepaal waar de tijdsproblemen zitten.**

Zoek met elkaar het belangrijkste tijdprobleem op.

- Vraag door naar oorzaken, situaties waarin deze zich voordoen.
- Kies 1 tijdprobleem uit waar je met het team aan gaat werken.
- Herhaal de diagnose na 3 tot 6 maanden.



## WERKBLAD 'Tijd en Kwaliteit' in je werk

Vul het werkblad in. Hoe kijk jij aan tegen 'tijd en kwaliteit' in je werk?

	Ja, klopt	Soms	Nee, niet	
Ik ga steeds haastiger werken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	H
Ik heb te weinig tijd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	H
We zijn tijd kwijt aan minder belangrijke zaken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	T
Onze cliënten laten merken dat wij op een andere tijd moeten komen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	C
Ik moet meer doen dan ik kan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	H
Ik zou willen dat we prioriteiten stellen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	S
Ik heb geen overzicht over het werk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	O
Cliënten geven aan dat we weinig tijd voor ze hebben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	C
Het is bij ons in het werk hollen of stilstaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	O
Het dagritme van de cliënt is anders dan ons werk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	C
Er vallen aldoor mensen uit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	O
Ik zou willen dat we als team efficiënter werken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	S
We zijn veel tijd kwijt met de materialen die we gebruiken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	T
Er zijn collega's die niet echt zijn ingewerkt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	S
We weten niet hoe we de tijdsdruk kunnen verdelen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	O
We moeten aldoor heen en weer lopen in ons werk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	T
Ik weet niet waar ik mijn tijd aan besteed.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	H
Ik zou willen dat cliënten tevreden zijn over de tijd die ik voor ze heb.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	C
We worden teveel gestoord in ons werk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	T
Ik kan bij tijdsdruk geen beroep doen op collega's.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	S

Anders, namelijk:

**Tel op:**

Aantal stellingen met een **H** waar je "ja" of "soms" hebt ingevuld: .....

Aantal stellingen met een **T** waar je "ja" of "soms" hebt ingevuld: .....

Aantal stellingen met een **S** waar je "ja" of "soms" hebt ingevuld: .....

Aantal stellingen met een **O** waar je "ja" of "soms" hebt ingevuld: .....

Aantal stellingen met een **C** waar je "ja" of "soms" hebt ingevuld: .....

Wat scoort het hoogste? .....

Van welke situaties heb je het meeste last? .....

# 5. Wat doen we met tijdvreterers?



Het aanpakken van tijdvreterers geeft ruimte in de zorg. Het gaat om routines en activiteiten die onnodig veel tijd kosten, terwijl zij minder belangrijk zijn voor de kern van het werk (zorg en aandacht cliënten). In elke werkkring komen tijdvreterers voor. Tijdvreterers in de verzorging blijken uit observaties te maken te hebben met faciliteiten die ontbreken of veel tijd kosten, maar ook met administratie, ontbreken of te laat bestellen van werkmaterialen (incontinentiemateriaal, gazen) en eigen werkgedrag. In enkele teams blijkt in groepsgesprek of observaties dat medewerkers zonder dat zij het doorhebben veel tijd nemen voor het uitwisselen van privé-situaties. Dat kan best leuk zijn, maar als je vervolgens na een koffiepauze die uitgelopen is, twee uur lang moet 'hollen' om de tijdproblemen op te lossen die ontstaan zijn, dan is dat toch een stuk minder prettig.

## Voorbeelden van tijdvreterers in de verzorging

- Niet ingewerkt zijn van nieuwe collega's die daardoor lang doen over hun taken.
- Ontbreken of te laat aanvragen van hulpmiddelen, incontinentiematerialen, et cetera.
- Verstoringen tussendoor (telefoontjes, bezoek, leveranciers) met name op piekmomenten.
- Een indeling in zorgroutes die veel heen en weer lopen of extra reistijd kost.
- Aanvraagprocedures hulpmiddelen bij verzekeraars en gemeente.
- Zorgdossiers die niet logisch zijn opgesteld. Ontbreken actuele informatie.
- Overmatige administratie, bijvoorbeeld bij kortdurende opnames.
- Laten uitlopen van werkoverleg, overdracht, pauzes
- Computersystemen en archieven die niet op orde zijn.

Er zijn veel tijdvreter waar je als team invloed op hebt. Een tijdvreter is iets dat in verhouding tot de kern van het werk teveel tijd en energie kost

### Groepsopdracht: Spoor de tijdvreters op!

Discussie en brainstorm met 3 flap-overs en stickers (3 per persoon).

#### Flap 1: Wat heeft tijd nodig?

- Waar gaat het om bij bewoners/cliënten?
- Wat zijn de prioriteiten in het werk?

#### Flap 2: Wat zijn tijdvreters?

- Wat is minder belangrijk in jullie werk?
- Wat kost veel meer tijd dan nodig?
- Wanneer kom je niet toe aan zorg en persoonlijke aandacht je cliënt?
- Welke verstoringen zijn er?

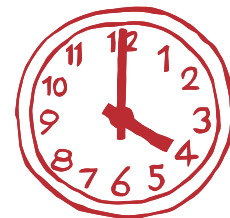
Maak een lange lijst van tijdvreters en plak stickers bij maximaal drie onderwerpen die aangepakt moeten worden. Verzamel vervolgens ideeën en oplossingen en bedenk acties om daar wat aan te doen. Hang het actieplan op een plek waar je het blijft zien en stel het bij.

### Praktijkvoorbeeld voor aanpak tijdvreter

Wat geeft ons tijdsdruk!	Ideeën om slimmer te werken?	Onze acties!
Telefoontjes tussendoor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- na 11 uur terugblok</li> <li>- Bruikleen na 11.00 uur</li> <li>- Doorverbinden naar juiste persoon</li> <li>- Apotheek voor 15.45 uur bellen</li> <li>- niet voor 11.30 uur menulijsten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- familie inlichten therapie inlichten</li> <li>- leverancier: alles na 11.00 uur</li> <li>- Apothekersoverleg inbrengen</li> <li>- niet opnemen als je zorg geeft</li> </ul>



# 6. Beter samenwerken in de tijd



Samenwerking kan tijd kosten of juist in tijd schelen. De samenwerking in het team wordt beter als er gericht aan tijdsproblemen wordt gewerkt. Je krijgt samen met je collega's het gevoel terug dat je grip hebben op de tijd.

Uit observaties blijkt dat er soms bij magere bezettingen of onverwachtse uitval uitstekend en met aandacht voor de cliënt gewerkt wordt, terwijl dit niet verwacht wordt. Dat komt vaak omdat medewerkers goed samenwerken en veel voor elkaar opvangen. Als niet goed samenwerken een probleem is, wordt extra inzet van collega's is geen oplossing, het probleem wordt soms erger.

“Ik erger me enorm aan sommige collega's. Ze laten alles slingeren. Kom je bij de bewoner in het appartement en dan tref je daar lege verpakkingen die ze op de stoel van de bewoner heeft laten liggen. Of de inleggers zijn weer op en niet aangevuld.”

Samenwerkingsproblemen in teams zijn divers. De volgende zaken geven ergernis en tijdverlies.

- Niet goed doorgeven of vergeten van afspraken
- Niet aanvullen van materialen en hulpmiddelen
- Onbereikbaarheid, niet aanspreekbaar zijn voor elkaar
- Onduidelijk zijn over grenzen en mogelijkheden
- Onduidelijkheid over wat je kan overdragen aan andere diensten, bij 24 uurszorg
- Uitlopen van rookpauzes, privétijd 'nemen'

## Opdracht

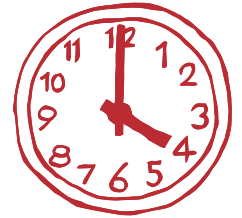
1. Breng in kaart waar de knelpunten zitten in de samenwerking. Waar heb je last van?
2. Wat heb je van elkaar nodig als het opeens erg druk wordt?
3. Wat zijn dan de echte prioriteiten? (top 3)
4. Welke afspraken zijn belangrijk?
5. Hoe kunnen we dit eenvoudig houden?  
Dus zorgen dat iedereen het weet?

“Ik los het tegenwoordig minder alleen op. We zijn een 24-uursbedrijf, dus je kan iets overdragen.”

Betrek alle collega's bij de gekozen oplossing(en) en werk nieuwe mensen gelijk in!



# 7. Tijd maken voor cliënten



Als er in de zorg onder tijdsdruk wordt gewerkt, heeft de cliënt daar last van. Het is voelbaar.

Voor veel mensen is de juiste aandacht in de zorg dan ook van groot belang.

“Haast merk ik aan de snelheid van werken. Soms raffelen ze het af, dat is de indruk die ze maken. Ze komen binnen, zeggen snel gedag en zijn weer weg. Dat vind ik vervelend omdat ik me alleen voel en ik wil dan wat vragen, maar dan kan ik niets meer vragen omdat ze al weg zijn.”

Hoe maak je binnen de tijd die je hebt voor zorg ook tijd voor de mensen? In sommige zorgteams is het al zo gewoon om taakgericht te werken dat het nemen van tijd voor cliënten niet 'gewoon' meer is. Tijd voor een praatje tijdens de zorg is belangrijk omdat het contact met cliënten verbetert en mensen laten zien hoe ze zich voelen. Vaak vertellen ze iets zeggen over wat ze gaan doen, die dag of wat voor hen belangrijk is. Dat kost geen tijd, maar geeft juist veel meer houvast in het werk, omdat je dit beter kan afstemmen op de cliënt. De mini-module "Tijd voor een praatje" geeft een handvat om zonder veel extra tijd toch open te staan voor bewoners.

“Ik word graag met rust en aandacht geholpen. Ik ben geen nummer. Dat ze even groeten, zich bij naam noemen en uitleggen wat ze doen. Dus niet gewoon binnen lopen en zonder iets te zeggen mij helpen. Of binnenkomen en meteen een collega gaan bellen”

“Eigenlijk gek om weer te leren om een persoonlijk praatje met een bewoner te maken. Maar ik ontdek dat ik dat gemakkelijk doe met de mensen die me liggen, maar niet echt met bewoners waar ik weinig contact mee heb.”

**verzorgende**

### **Tijd voor een praatje**

(5 tot 10 minuten tijdens de zorg)

#### **1. Maak oogcontact, kom wat dichterbij staan**

Wat zie je bij je cliënt en in de omgeving? Hoe is de sfeer of de stemming? Wat valt op?

#### **2. Begin klein, met een open vraag**

Dit mag over van alles gaan, maar niet direct over zorg. Bijvoorbeeld: 'hoe is het vandaag?'

#### **3. Geef aandacht, blijf wat oogcontact houden tussendoor**

Laat merken dat je actief luistert. Reageer op het verhaal van de ander, zonder oordeel.

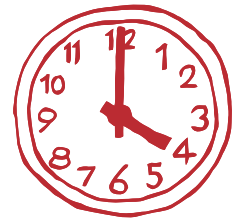
#### **4. Rond rustig af**

Vertrek niet plotseling. Vertel op tijd dat je zal weggaan, bijvoorbeeld naar je volgende cliënt.

#### **5. Neem positief afscheid**

Waardeer wat de ander heeft verteld. Maak nog even goed oogcontact voor je vertrekt.

Door juist in de gewone dagelijkse zorg bewust tijd voor persoonlijk contact te nemen, wordt duidelijker wat er bij de cliënt speelt. De zorg kan meer passend plaatsvinden. Het tempo van handelingen gaat rustiger, zonder botsingen met de cliënt. Door het ritme van de cliënt te volgen hoeft er niet een ritme opgelegd te worden – iets dat conflicten geeft en tijd kost.



### Tijd afstemmen op de persoon

Mensen die zorg krijgen, verschillen in hun wensen als het gaat om tijd. Het is belangrijk om hiermee rekening te houden. Er zijn cliënten die een vast dagpatroon hebben en graag ook zoveel mogelijk vaste zorgtijden willen, zodat ze in de rest van hun dag een eigen ritme houden.

“Ik ben een beetje een regeltante, maar ik ben nu vaker afhankelijk van anderen. Het is erg fijn als ik het zelf met ze kan regelen hoe laat ze komen. Ik weet dat er soms wat tussendoor kan komen en dat het een beetje onmogelijk is om ieder dag op precies dezelfde tijd geholpen te worden, maar het ritme zit er goed in. Daardoor heb ik zelf ook wat aan mijn dag.”

Voor andere mensen zijn vaste tijden minder belangrijk, omdat ze per dag zich verschillend voelen wat betreft energie. Deze mensen hebben behoefte aan flexibele zorgtijd.

“Bij mij mogen ze de ene dag vroeg komen, de andere dag mag het later. Ik slaap soms erg slecht. Dan blijf ik liever nog een uurtje liggen.”

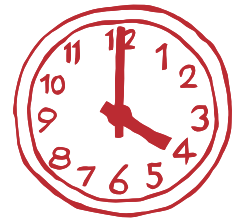
Andere cliënten stellen contact met de zorg op prijs omdat het direct bijdraagt aan hun welzijn.

“Het is altijd fijn als de zorg binnenkomt en even tijd heeft voor een praatje. Het is prettig om een beetje contact te hebben met de mensen, ook met jonge mensen, studenten bijvoorbeeld. We kletsen en lachen onder het aankleden. Dan heb je contact en aandacht van de buitenwereld. Je hebt dan het gevoel nog mee te tellen, nog steeds onderdeel te zijn van de samenleving. Zo blijf je erbij, ook geestelijk. Een goede dag begint er voor mij mee als de verzorging in een goede stemming bij me binnen komt. Dat merk je doordat ze dan een praatje met je maken, dan voel je je ook lekker, dat heeft echt invloed op me. Als men kortaf is dan kan me dat ook wel negatief beïnvloeden”.

Overleg over tijd is erg belangrijk voor cliënten.

“Het komt wel eens voor dat het een uurtje later wordt omdat ze zo achterlopen. Daar heb ik geen moeite mee, als ze het even zeggen. Dan weet ik waar ik aan toe ben en kan me zich daar op instellen. Als het fout loopt, hoor ik het graag ook. Ik kan me ook wel voorstellen dat ze iets vergeten en denken dat een ander het doet, dat snap ik. Je moet er dan op terug komen.”

Waar mogelijk ga je met je cliënten kijken of je je werktijd op hen kan afstemmen. Dat betekent vragen stellen naar wat voor hen van belang kan zijn.



## Tijdwensen van je cliënten bespreken: wat is voor u belangrijk?

Ga in gesprek na wat voor jouw cliënt nodig is. Omcirkel wat van toepassing is.

- Op een vaste tijd komen, namelijk .....  
.....
- Op tijd komen. Wat is dit voor de cliënt? .....  
.....
- Op de afgesproken tijd komen
- Persoonlijk contact maken
- Aandacht hebben
- Vlot doorwerken
- Rustig, zonder haast werken
- Zorgtijden in overleg
- Veranderingen op tijd bespreken
- Flexibel op kunnen roepen
- Korte wachttijden, niet langer dan .....  
.....
- De zekerheid dat iemand komt (alarmsituaties)
- Iets anders, namelijk .....  
.....  
.....

Bepaal je met je cliënt de top 3 van de belangrijkste punten. Wat maakt dat dit voor de cliënt nodig is? Communiceer het met je collega's en neem de afspraken over in het zorgleefplan.

# 8. Anders organiseren met tijd

Door een andere organisatie van het werk kan er met meer rust en aandacht worden gewerkt. Dat begint met zicht krijgen op de afstemming van zorgvraag en medewerkerinzet, speciaal op de 'pieken' en 'dalen' die er in het werk zitten. Meestal zijn deze vrij goed aan te wijzen, door voor alle diensten na te gaan hoe de tijdsbelasting is over de 24 uur.

## Breng met het team knelpunten in de organisatie van het werk in kaart

*Gebruik zo nodig de tijdsdrukmeter*

De drukste tijd in het werk is .....

De rustigste tijd is .....

Tijdsafspraken willen cliënten vooral op .....

Flexibele oproepen doen cliënten vooral .....

Cliënten hebben problemen met onze beschikbaarheid als .....

Onze eigen problemen met tijd zijn .....

Onze eigen mogelijkheden zijn .....

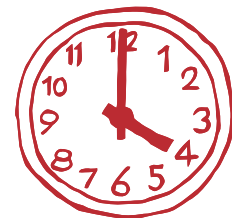
Welke keuzes zijn nodig:

- bij de indeling van de diensten/werkuren
- in het overleg met cliënten
- bij de samenstelling van het team
- bij het verbeteren van de flexibiliteit
- prioriteiten in bijzondere situaties
- andere namelijk .....

### Let op de voorwaarden

Bekijk voor de mogelijkheden voor betere planning, deskundigheid en inzet team. Denk aan voorwaarden voor het team. Waar heeft het team ondersteuning op nodig?





Verzorgenden kunnen veel zelf doen aan het opruimen van tijdsproblemen in hun werk en het gebruik van aandacht in de tijd, maar zij kunnen het niet alleen. Steun is nodig van managers en organisatie. Hoger management en bestuurders doen er goed aan om 'het centraal stellen van cliënten' verder te laten gaan dan een mooie missie. Om dit principe waar te maken zal het management alle werkprocessen in de organisatie duidelijk en 'tijdsparend' op moeten zetten. Dat betekent niet klakkeloos overnemen van externe eisen en regels, bijvoorbeeld op het gebied van zorgdossier of tijdregistraties, maar deze kritisch toetsen op noodzaak en zo nodig met externe partijen uitonderhandelen waar dit minder belangrijk is en geschrapt kan worden. Voor het verbeteren van de werkbelasting kan ook gekeken worden naar het verkleinen van teams, verminderen van functiedifferentiatie en meer zelfsturing, waardoor cliënten en medewerkers hun tijdafspraken meer direct met elkaar kunnen maken.

Een management dat zo handelt is een steun in de rug van de verzorgenden en draagt bij aan het verlagen van tijdsdruk en het verbeteren van de tevredenheid over de zorgtijd bij medewerkers en cliënten.



# Colofon

Auteur: Gabriëlle Verbeek

Deze uitgave is gebaseerd op het proefschrift *"Zorg: een kwestie van tijd. Afstemming van zorg-verlening en organisatie op tijdsperspectieven van cliënten."* (G. Verbeek, Elsevier, 2011). Het onderzoek is uitgevoerd in een drietal casestudies. De onderzoeker werkte mee in zorgteams, interviewde cliënten, medewerkers en managers en deed uitgebreid observaties naar het verschijnsel 'tijd' in de zorg. Materiaal uit het proefschrift werd omgezet in concrete werkvormen voor medewerkers. Deze zijn door Artemea ontwikkeld en uitgetest in een team van Humanitaswoonzorgplus onder begeleiding van Gabriëlle Verbeek. Tiske Boonstra (LOC) voerde interviews uit onder bewoners. LOC Zeggenschap in de Zorg is de cliëntenorganisatie voor cliëntenraden in de geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijke opvang, thuiszorg, verpleging & verzorging, verslavingszorg en welzijn.

Artemea is een ontwikkelbureau voor vraagsturing en innovatie in de zorg. De werkvormen met tijdsperspectieven die in deze brochure staan, zijn onderdeel van het thema programma *"Tijd voor zorg"*, dat Artemea in samenwerking met andere organisaties opzet, waaronder LOC en V & VN. Vanaf 2013 wordt door Artemea gewerkt aan een landelijk leertraject en beroepscompetenties in de verzorging samen met de V & VN, beroepsvereniging van zorgprofessionals en ROC Midden Nederland.

Deze publicatie is tot stand gekomen op basis van financiering van de Nederlandse Stichting voor Psychotechniek (NSvP). Deze stichting wil bereiken dat mensen hun capaciteiten optimaal kunnen benutten en ontwikkelen in hun werk. Kennisontwikkeling en kennisuitwisseling zijn onze belangrijkste activiteiten. De NSvP kent subsidies toe aan projecten die bijdragen aan vernieuwing op het gebied van mens en werk.





