

'Luister naar patiënt en laat ons de tijd indelen'

Verplegers ervaren de meeste werkdruk van alle beroepsgroepen. Het kabinet heeft een onderzoek ingelast naar de oorzaken en mogelijke verbeteringen. „Maar de sector kan zelf ook veel doen.”

Gert van Harskamp

Bilthoven

's Ochtends begint de dag met een overdracht en het lezen van het zorgplan. Daarna worden één voor één de bewoners gewekt en uit bed geholpen. „Ik zie dat bij verpleegkundigen en ziekenverzorgeren de periode van overdracht, het lezen van het zorgplan en het afvinken van lijstjes en taken veel meer tijd in beslag neemt dan vroeger.”

Gabriëlle Verbeek (59) is zorginnovator, onderzoeker en directeur-eigenaar van Artemea, een adviesbureau voor verandermanagement in de zorgsector, maar loopt zelf nog steeds enkele dagen per jaar mee in de verpleging. Daarnaast werkt zij in een hospice waar mensen op 'een rustige en vredelievende' manier het einde van hun leven doorbrengen. „Ik ben mijn loopbaan begonnen in de zorg en ben er naast mijn werk als onderzoeker nog steeds regelmatig in actief. Vroeger was het

druk, maar nu is de tijdsbeleving drukker.”

Van alle beroepsgroepen ervaart het verplegend personeel de hoogste werkdruk, blijkt uit cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek. De helft zegt te veel werk te moeten verzetten, 43 procent meent dat het werk vaak te snel uitgevoerd moet worden. In een aanvullend onderzoek van het televisieprogramma *Zorg.nu* en beroepsvereniging V&VN antwoordt 54 procent van het verplegend personeel weleens fouten te maken vanwege de hoge werkdruk. Bij één op de vijf verpleegkundigen hebben de fouten door te hoge werkdruk wel-

eens geleid tot schade aan de patiënt.

„Er zijn drie redenen waarom de werkdruk zo hoog is”, zegt Verbeek, die in 2011 gepromoveerd is op tijdsbeleving en tijdsdruk in de zorg. „We hebben in de zorg te maken met meer ouderen met complexere zorgproblemen. Er is

een grotere productiedruk en taakbelasting, waardoor verplegend personeel vaak te weinig tijd heeft voor de patiënt of bewoner. Verder wordt het verplegend personeel geconfronteerd met veel administratieve lasten en protocollen.

Zo is er een protocol voor het voorkomen van ondervoeding, waarbij mensen om de zoveel tijd standaard gewogen moeten worden. Dat wegen zou natuurlijk ook prima kunnen bij mensen die echt risico lopen. Het hoeft echt niet bij iedereen.

De enorme werkdruk waaronder verplegend personeel zucht, is in de politiek niet onopgemerkt gebleven. Staatssecretaris Martin van Rijn van Volksgezondheid heeft een onderzoek naar de werkdruk laten instellen. Met concrete oplossingen is het kabinet nog niet gekomen.

Schrapsessies

In de nieuwe cao is daar wel rekening mee gehouden. Naast een gefaseerde loonsverhoging van in totaal 5,8 procent zijn er afspraken gemaakt die werk- en regeldruk moeten tegengaan. Zo moeten administratieve lasten worden aangepakt en worden er zogeheten schrapsessies georganiseerd om het aantal regels te verminderen.

Hoe goed bedoeld ook, deze verbeteringen zijn alleen géént op arbeidsvoorwaarden. „De problemen van alledag liggen ook op een ander vlak. Zo heeft het verplegend personeel vaak last van verstoringen in het werk, zoals telefoontjes, binnenlopende collega's, fouten in de planning en hulpmiddelen die niet op orde zijn. Daarnaast gebeurt het nog vaak dat een zorgfinancier allerlei eisen stelt aan de zorginstantie. Vervolgens wordt het verplegend personeel ermee opgezadeld. Het management hoeft de eisen overigens niet klakkeloos te accepteren en door te schuiven naar de verpleging.”

Volgens de onderzoeker kunnen verplegers ook zelf veel doen. „Ik ken een vrouw van 96 en zij eiste erg veel aandacht op. Zij was gewoon erg ongelukkig, omdat zij niets te doen had. Het liefste wat zij wilde was handwerken; dat was haar passie. Ze kreeg handwerkspullen en ineens kon zij weer zinvol bezig zijn. En waarom iemand per se 's ochtends vroeg wakker als het een avondmens is? Dat kost enorm veel tijd, maakt de zorgverlening ingewikkeld en de cliënt wordt er niet gelukkiger van.”



Waarom iemand per se 's ochtends vroeg wakker als het een avondmens is?

— Gabriëlle Verbeek