



ZICHT OP **TIJDSDRUK**

Vier op de vijf Nederlandse verpleegkundigen ervaren regelmatig of bijna altijd hoge werkdruk. Aan oorzaken als 'te weinig personeel' kun je weinig veranderen, **maar wie weet helpt het om eens naar je eigen manier van werken te kijken.**

tekst **Ruben De Clercq, Margot Hamel** fotografie iStock



Ik kijk steeds meer op de klok tijdens mijn werk. We hebben de zorg voor de patiënten, maar ook het verpleegdossier dat bijgewerkt moet worden, er komt een opname, je begeleidt een stagiaire ... Ik heb vaak het gevoel dat ik achterloop.'

Herkenbaar? Veel verpleegkundigen en verzorgenden ervaren gebrek aan tijd en een hoge werkdruk. Bijna vier op de vijf verpleegkundigen in het ziekenhuis (79 procent) ervaren regelmatig of zelfs altijd hoge werkdruk. Bij meer dan de helft (54 procent) heeft deze druk geleid tot het maken van één of meerdere fouten. Dat bleek in oktober jl. uit onderzoek dat het televisieprogramma Zorg.nu in samenwerking met de Nederlandse beroepsvereniging Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland (V&VN) deed onder bijna 1.300 verpleegkundigen.¹

De beleving van veel verpleegkundigen is dus dat de tijdsdruk toeneemt en het werk met minder mensen moet worden gedaan. Voor een deel klopt dat. Er is in de gezondheidszorg meer controle op productiviteit en geld; je moet je vaker verantwoorden. Maar bij tijdstress kunnen ook persoonlijke

factoren een rol spelen. Zoals bij mensen met een sterk verantwoordelijkheidsgevoel die altijd alles precies willen afwerken of niet goed kunnen delegeren. Op momenten dat het hectisch wordt, willen ze nog steeds alles doen en dit leidt tot haastig gedrag en afraffelen, met als mogelijk gevolg fouten maken en dus tijdverlies. In dit artikel gaan we dieper in op de vraag: hoe krijg ik meer inzicht in mijn ervaren tijdsdruk? Gabriëlle Verbeek, een Nederlandse organisatiewetenschapper en trainer, promoveerde op tijdsbeleving, tijdsdruk en timing in de zorg². Zij spreekt tijdens de Nursing Experience

VEEL GENOEMDE TIJDVRETERS

- Checklists
- Ontbreken van voorraad hulpmiddelen
- Verstoringen tussendoor door telefoon, bezoek
- Aanvraagformulieren voor zorgverzekeraars
- Hulpmiddelen vinden (thuiszorg)
- Bijhouden zorgplan (thuiszorg)
- Wegbrengen/halen van patiënten
- Vaakbellers in de nachtdienst
- Wifi die wegvalt

Bron: Facebook Nursing

over werken onder tijdsdruk en schreef er ook een boek over (zie kaders).

Omgaan met tijd

Verbeek legt uit dat omgaan met tijdsdruk niet een verzameling trucjes is dat in één artikel kan worden samengevat: 'Als het gaat om goed omgaan met tijd zijn inzicht en bewustwording belangrijker dan een verzameling instructies.' Zo stelt zij dat verpleegkundigen en verzorgenden allereerst moeten proberen uit te vissen hoe zij zelf met hun werktijd omgaan. Daarvoor kun je een Persoonlijk Tijdplan opstellen. In dat plan neem je op hoe je aankijkt tegen jouw manier van 'met tijd bezig zijn' en hoe je ermee verder wilt. Ook kun je hierin aandacht besteden aan wat je wilt veranderen. Waar wil je meer van weten? Wat past niet bij je en wil je dus loslaten? Denk bijvoorbeeld aan deze vragen:

- Ben ik van de klok?
- Welke dilemma's maak ik mee met mijn tijd?
- Wat is daarin lastig?
- Hoe hoog is mijn tijdsdruk?
- Bij welke tijdsdruk voel ik me goed?
- In welke tijdvaardigheden ben ik sterk?
- Welke vaardigheden wil ik ontwikkelen?

Bespreekbaar maken

Het is overigens raadzaam om niet in je eentje aan het werk te gaan met tijdsdruk. Als verpleegkundige werk je immers in een team, waarin je met elkaars taken (en tijd) te maken hebt. Verbeek raadt aan om in het team tijdsdruk bespreekbaar te maken met de Tijdsdrukmeter (zie illustratie). Je tijdsbeleving tijdens een dienst kan immers wisselen. Door na te gaan wanneer deze verandert, kom je fricties in het werkproces op het spoor. Waar zit

TIJDSDRUKMETER



tijdsdruk en wanneer is het rustig? Voor veel mensen in de zorg is een tijdsdruk van 4 tot 6 prettig.

Je vult de Tijdsdrukmeter voor jezelf in, en vervolgens kijk je met het team naar de momenten waarop jullie tijdsdruk voelen. Om te kijken hoe jij en je team scoren volg je de volgende punten:

- Geef je gevoel van nu een cijfer van 1 tot 10.
- Hoe voel je je tijdens een gemiddelde werkdag?
- Zijn er verschillen tijdens je dienst (bepaalde tijdstippen of situaties met patiënten)?
- 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 uitkomst: waar doen de verschillen zich voor, waar zitten de pieken in het werk? Welke oorzaken van tijdsdruk zie je bij jezelf, welke bij je collega's of studiegenoten? Welke oorzaak kun je zelf beïnvloeden? De uitkomst neem je op in je Persoonlijk Tijdplan. Zoek voor jezelf één actiepoint om de komende weken aan te werken.

'Vroeger had ik last van het idee dat ik te traag werkte. Nu mogen mensen zeggen wat ze denken, ik bepaal zelf wat ik belangrijk vind en hoe snel ik het doe. Ik kom daardoor heel rustig over en probeer dat over te dragen aan cliënten. Ik doe niet meer alles half, maar alles één voor één en geef echte aandacht.'

Tijddiagnose maken

Aan de hand van de Tijdsdrukmeter heb je in het team besproken wanneer jullie hoeveel tijdsdruk

WIN HET BOEK!

Het boek *Tijd voor zorg, zorg voor tijd* van Gabriëlle Verbeek helpt je je tijdsdruk te begrijpen, waardoor je er weerbaarder tegen bent. Wil je kans maken op een van de vijf exemplaren (t.w.v. € 29,95) die we verloten, ga dan naar www.bsl.nl/tijd-voor-zorg-winnen.

TIJDDIAGNOSE: HOE KIJK JE AAN TEGEN 'TIJD' IN JE WERK?

| | Ja/ Klopt | Soms | Nee/ Niet | |
|---|--------------|------|--------------|---|
| Ik ga steeds haastiger werken | | | | H |
| Ik heb te weinig tijd | | | | H |
| Ik ben tijd kwijt aan minder belangrijke zaken | | | | T |
| Patiënten hebben ondersteuning nodig op andere tijden dan we doen | | | | C |
| Ik moet meer doen dan ik kan | | | | H |
| Ik zou willen dat we prioriteiten stellen | | | | S |
| Ik heb geen overzicht over het werk | | | | O |
| Patiënten geven aan dat we weinig tijd voor ze hebben | | | | C |
| Het is bij ons hollen of stilstaan | | | | O |
| Het dagritme van de patiënt is anders dan ons werk | | | | C |
| Er vallen aldoor mensen uit | | | | O |
| Ik zou willen dat we efficiënter werken | | | | S |
| We zijn te veel tijd kwijt met de materialen (zoeken) die we gebruiken | | | | T |
| Er zijn collega's die niet echt zijn ingewerkt | | | | S |
| Ik weet niet hoe we de tijdsdruk kunnen spreiden | | | | O |
| We moeten aldoor heen en weer lopen | | | | T |
| Ik heb geen zicht op waar ik mijn tijd aan besteed | | | | H |
| Ik zou willen dat patiënten tevreden zijn over de tijd die ik voor ze heb | | | | C |
| We worden te veel gestoord tijdens ons werk | | | | T |
| Ik kan bij tijdsdruk geen beroep doen op anderen | | | | S |

Noteer het aantal stellingen waar je 'ja' of 'soms' hebt ingevuld:
Stellingen met een **H**: ... **T**: ... **S**: ... **O**: ... **C**: ...

Wat scoort het hoogste? 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 je werk vanuit rust kunt doen.

T gaan over **'tijdvreters'**: tijd die verspild wordt aan zaken die niet belangrijk zijn voor patiënten.

S gaan over de **samenwerking** in het team. Investeren hierin zal ervoor zorgen dat het team als geheel beter omgaat met tijd.

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.

C gaan over de **afstemming met cliënten/patiënten**. Bij veel scores hierop is het nodig de tijdsinzet aan te passen aan de vraag en met cliënten/patiënten in gesprek te gaan.

Noteer je uitkomst. Wat valt je op? Had je dit verwacht? Als je deze tijddiagnose met je team maakt: wat zijn de overeenkomsten en verschillen in jullie tijddiagnose? Waar heeft dit mee te maken?

ervaren; dat is een subjectieve ervaring. Om vervolgens grip op de tijdsdruk te krijgen is het volgens Verbeek belangrijk om te benoemen wat er zoal speelt: de subjectieve gevoelens moeten ondersteund worden met feiten. Anders kun je er niets aan veranderen. Verbeek vertelt dat uit een tijddiagnose van een team onder meer naar voren kwam dat de overdracht van de nacht naar de dag bijna altijd uitliep, en dat artsen op de drukste tijd in de ochtend de verpleegkundigen vaak per se wilden spreken. Daarmee ging het team vervolgens aan de slag. De teamleden vulden per persoon een Tijddiagnose in (zie hierboven). Op basis van de uitkomst besloten ze de overdracht in te korten door deze door twee collega's te laten doen, in plaats van met

het hele team. En in overleg met de medische dienst werd de normale artsensite een uur later ingepland.

Invloed

We spraken al even over 'subjectieve tijdsdruk'. Er zijn collega's die zich continu overal over opwinden, van een te karig aanbod in de kantine tot aan een arts die niet terugbelt, van collega's die hun spullen niet opruimen tot een deur die altijd open staat.





SPOOR DE TIJDVRETERS OP!

Zo kun je met elkaar tijdvreterers benoemen:

- Zet drie flap-overs neer, geef alle teamleden drie stickers per persoon.

Flap 1: Wat heeft tijd nodig?

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

Flap 2: wat zijn tijdvreterers?

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

Flap 3: Antwoorden en actieplan

Maak een lijst van tijdvreterers op de afdeling 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.

Bron: Verbeek G. Tijd voor zorg, zorg voor tijd. Tijdbesparend werken aan persoonsgerichte zorg. Bohn Stafleu Van Loghum, 2016.

Voor deze collega, en eigenlijk voor iedereen, is het handig om een **'cirkel van betrokkenheid'** te trekken. Met deze cirkel bepaal je waar je aandacht voor hebt. Aan sommige zaken waarbij je tijdsdruk ervaart, kun je iets doen. Dit is de **'cirkel van invloed'**: het gebied waarin je iets kunt veranderen. Maar als je

cirkel van betrokkenheid veel groter is dan je cirkel van invloed, maak je je druk over zaken waaraan je niets kunt veranderen. Dat leidt tot boosheid en frustratie. Verbeek noemt als voorbeeld een team dat bij een zieke collega lang overlegt over hoe haar patiënten moeten worden verdeeld. Ze starten daarvoor een half uur later dan anders, met als gevolg morrende patiënten. De koffiepauze loopt vervolgens ook een kwartier uit omdat de teamleden hun frustraties onderling bespreken.

Er zijn twee manieren om ervoor te zorgen dat de cirkel van invloed de cirkel van betrokkenheid meer gaat overlappen. Allereerst door je cirkel van invloed groter te maken. Dat kan door datgene waarvan je last hebt aan te pakken. In bovenstaand voorbeeld zou dat kunnen zijn: zorgen dat je altijd een beroep kunt doen op een collega van een andere afdeling als er plotseling uitval is. Wanneer dat niet lukt, is het noodzakelijk je cirkel van betrokkenheid te verkleinen. Je kunt bijvoorbeeld ander werk zoeken, of je minder druk maken over datgene waar je niets aan kunt doen. Dat klinkt hard en dat is het ook. Maar misschien is het je bewust niet meer opwinden over zaken waar je toch geen invloed op hebt echt een (deel)oplossing. Het proberen waard.

'Bewust even rust nemen, al is het maar een minuut, om ruimte te maken in je hoofd: het helpt. Rustiger wordt het toch niet. De beste tip die ik kreeg? Minder vaak dingen die tussendoor komen meteen oppakken. Ik heb geleerd minder perfect te willen zijn. En ik ben niet alleen: collega's hebben ook last van tijdsdruk.'

nxnursing
eXperience

WORKSHOP ZORG VOOR TIJD

Personeelsgebrek verhoogt de werkdruk, maar kun je ook zelf anders met je tijd omgaan? Gabriëlle Verbeek legt het uit tijdens haar workshop op de Nursing Experience, op 6 december in Ede. Aanmelden: www.nursingexperience.nl.

Noten

- 1 Berends N. Verpleegkundige maakt fouten door hoge werkdruk. www.nursing.nl > nieuws > 4 oktober 2016.
 - 2 Verbeek G. Zorg: een kwestie van tijd, afstemming van zorgverlening en organisatie op tijdsperspectieven van cliënten. Elsevier, 2011.
- Bron van de quotes: Verbeek G. V&VN/Artemea. Tijd voor zorg, zorg voor tijd. Praktijkprofiel. 2014.
 - Meer info op www.artemea.nl. Op www.vilans.nl staat een tool om de registratielast te verkleinen en andere tips over omgaan met tijdsdruk.

