

# Nooit tijd genoeg?

## Tijdsbeleving in de zorg

**Mensen** verschillen in hoe zij tijd beleven. En dat geldt zowel voor zorgmedewerkers als voor cliënten. Problemen met cliënten kunnen – mede – een gevolg zijn van botsende ‘tijdstijlen’ en ‘nooit tijd genoeg hebben’ in je werk is niet iets dat je zomaar overkomt. Door ons bewust te zijn van hoe we zelf met tijd omgaan en hoe cliënten hun dag beleven, kunnen we individueel en als team een stap zetten naar betere zorg.

**H**et is nog vroeg en stil op de pgafdeling, de nachtdienst is net klaar met de overdracht. Een verzorgende komt de kamer van een bewoonster binnen en trekt de gordijnen open. Geen reactie. Dan slaat zij het dekbed terug en zegt met stevig stemgeluid: ‘Goeiemorgen! Het is mooi weer vandaag! Ziet u hoe het zonnetje schijnt?!’ De vrouw reageert afwerend op de handelingen van de medewerkster. Wanneer die haar nachtpon wil uittrekken, komt ze in verzet: ‘Nee, nee, nee!!!’ Maar de verzorgende gaat door. Als ze de bewoonster omdraait bij het

wassen, dreigt die zelfs even een klap uit te delen. De verzorgende ontwijkt de slaande beweging en spreekt haar sussend toe. Ondertussen werpt ze een blik op de klok. Ze loopt achter op het schema, ziet ze. Ook dat nog...

Tijd is een belangrijk principe voor het organiseren van werk. In de zorg is de klok vaak dominant aanwezig. Taken worden gepland en afdelingen hebben maatstaven voor hoe lang bepaalde zorghandelingen (mogen) duren. De laatste jaren is die tijdsdruk almaar groter geworden. Verzorgenden en verpleegkundigen hebben er overheadtaken bij gekregen, zoals rapportages maken en afvinklijstjes invullen. Daarnaast hebben veel organisaties de omslag gemaakt naar zelfsturende

teams en ook die manier van werken veroorzaakt nogal wat tijdsdruk bij de medewerkers. Meer dan een derde van de werktijd in de zorg wordt inmiddels besteed aan administratie. En dat gaat ten koste van werkplezier en contact met cliënten.

Het resultaat is dat veel zorgprofessionals vechten tegen de tijd en voortdurend tijd tekort komen. ‘Als je me vraagt wat tijd is, denk ik meteen aan mijn agenda. Aan alles wat ik nog moet doen. Aan alle lijstjes die ik heb en de dingen die ik niet doe. Daar krijg ik een zenuwachtig gevoel van,’ vertelt een hbo-v’er die werkzaam is in een wijkteam. ‘Tijd is toch wel een probleem geloof ik, als ik mezelf zo hoor... Ik werk nog niet zo lang in de thuiszorg en het overspoelt me soms.’

**Wie bewust keuzes maakt in het omgaan met tijd, ervaart meer ruimte – en tijd**



## TIJDSTIJLEN VAN ZORG-PROFESSIONALS

Niet iedereen heeft evenveel last van tijdsdruk, ook al doet men hetzelfde werk, onder dezelfde omstandigheden. Dat komt doordat mensen in één en hetzelfde team anders omgaan met tijd. Uit onderzoek blijkt dat zorgmedewerkers er globaal zes verschillende 'tijdstijlen' op na houden:

1. De *georganiseerde medewerker* werkt graag volgens een planning en aan de hand van een takenlijst. Zij heeft overzicht, kan prima plannen en werkt haar taken systematisch af. Het komt zelden voor dat zij last heeft van tijdsdruk, want zij heeft haar zaakjes goed op orde.
2. Er zijn ook zorgprofessionals die veel meer in het hier en nu leven en *hun aandacht bij de cliënt houden*. Voor hem of haar willen zij *'er zijn'*. Een strakke werkindeling is voor deze professionals niet fijn. Zij werken spontaan en nemen de tijd die zij nodig vinden.
3. Dan zijn er medewerkers die *doorwerken én de tijd nemen*, efficiency en aandacht combineren. Zij werken

in een vlot tempo door, maar als een cliënt hen nodig heeft, laten zij hun to-do-lijst voor wat die is.

4. Een vierde categorie zijn medewerkers die *moeilijk kunnen omgaan met de piekmomenten* in de zorg. Zij raken gestrest van situaties waarin er veel verschillende vragen tegelijk op hen afkomen en hebben last van *hollen en stilstaan*.
5. Een gevaarlijke tijdstijl is *gejaagd worden door de tijd*. Zulke professionals gaan steeds harder rennen en haastiger werken. Het gevolg is dat zij fouten gaan maken, steeds meer stress voelen en uiteindelijk de kans lopen ziek te worden.
6. Tot slot zijn er mensen die nog *aan het leren zijn*. Dat kunnen leerlingen of stagiaires zijn, maar ook nieuwe collega's die nog het overzicht missen en daardoor trager en minder efficiënt werken.

Een eigen tijdstijl hebben kan kracht geven, zoals bij de eerste drie van bovengenoemde tijdstijlen. Wie bewust keuzes maakt in het omgaan met tijd, ervaart meer ruimte – en tijd. Je hebt

meer grip op je tijd als je je niet volledig laat leven door wat er op je pad komt. Ook in de zorg kun je momenten van rust ervaren te midden van alle hectiek. En goed contact met cliënten geeft voldoening en verrijkt de tijdsbeleving. Een ergotherapeute op een pg-afdeling: 'Ik vind het altijd heel bijzonder hoe het werkt met tijd. Dan begin ik mijn werkdag met het gevoel dat het erg druk is, dat ik heel veel moet doen en tijd te kort heb. En dan zit ik opeens bij een cliënt en ga ik helemaal op in het verhaal. Dan ben ik bezig alsof ik alle tijd van de wereld heb en trek ik me niks aan van wat er nog meer moet gebeuren.'

## TIJDSBELEVING BIJ DEMENTIE

Tijdsbeleving is een complex geheel van gevoelens, ervaringen en opvattingen dat ook nog eens met de tijd verandert. Hoe snel tijd in iemands beleving gaat, hangt bijvoorbeeld samen met leeftijd: het tempo van de tijd lijkt te versnellen naarmate mensen ouder worden. Dat komt doordat met het stijgen van de leeftijd het aantal nieuwe ervaringen kleiner wordt. >

## Tijdstijlen Verzorging



**Figuur 1** Tijdstijlen van professionals  
Bron: Tijd voor zorg, zorg voor tijd.

Hierdoor treedt herhaling op en worden allerlei dingen minder intens beleefd. En dat leidt ertoe dat het tijdsbesef versnelt. Bij mensen met dementie is de verandering in tijdsbeleving extra ingrijpend. Hoe dit precies uitwerkt verschilt van persoon tot persoon, maar er zijn wel enkele grote lijnen zichtbaar. Om te beginnen 'verbrokkelt' het heden. Mensen met dementie vergeten stukjes van de tijd en slaan herinneringen aan actuele gebeurtenissen niet zo goed meer op. Daardoor verarmt de actuele tijdsbeleving en dat maakt dat ouderen met dementie zich onzeker kunnen voelen. Zij kunnen gebeurtenissen niet zo goed plaatsen en ordenen. Wat er op een dag gebeurt, overkomt hen daardoor meer. Een tweede kenmerk is dat het (verre) verleden bij dementie wel lang toegankelijk blijft, oude herinneringen kunnen zelfs heel fris zijn. Samen herinneringen ophalen, foto's bekijken en naar muziek van vroeger luisteren zijn dan ook beproefde methoden om mensen met

dementie weer bij het geluk van weleer te laten komen. En daarmee dichtert bij hun oude persoonlijkheid en kracht. Je kunt dan ook zeggen dat de toekomst voor mensen met dementie veel minder belangrijk is dan het verleden en dat in het hier en nu kansen liggen voor geluk. Of zij die kansen kunnen benutten staat of valt echter met een gevoel van veiligheid en vertrouwen. Zorgmedewerkers en mantelzorgers kunnen veel doen om mensen met dementie gerust te stellen en om de voorwaarden te creëren waaronder zij zich in het heden zo prettig mogelijk kunnen voelen.

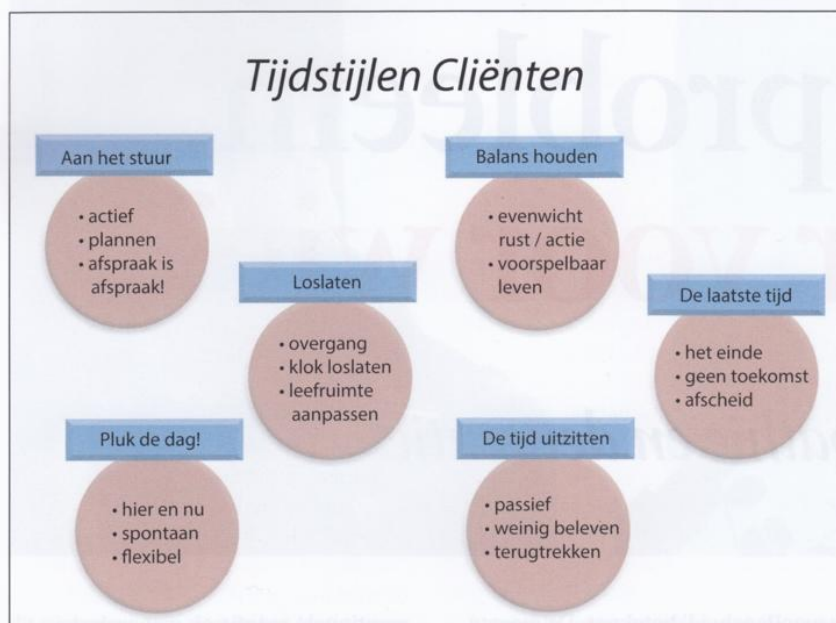
### TIJDSTIJLEN VAN CLIËNTEN

Net als bij zorgverleners zijn ook bij mensen die zorg ontvangen, zes tijdstijlen te onderscheiden:

1. *Aan het stuur* is een tijdstijl met veel behoefte aan regie over de tijd. Deze cliënten willen graag een actief leefpatroon handhaven. Zij zitten 'aan het stuur van hun leven' en hebben een dagritme met geplande afspraken en activiteiten. Dergelijke cliënten zijn vaak erg gericht op doelen halen: 'Ik haal er alles uit wat erin zit.'
2. *Pluk de dag* is bijna het tegenovergestelde. Mensen met deze tijdstijl zijn niet klokgericht. De ene dag loopt totaal anders dan de andere, vandaag is er meer hulp nodig dan morgen. Door rekening te houden met de schommelingen die zich voordoen, is er een optimale ruimte voor eigen bezigheden op de momenten dat de cliënt zich goed voelt.
3. Er zijn ook cliënten die *via de tijd hun balans bewaken*. Cliënten die letten op hun energiebalans willen graag een overzichtelijke dag. Zij hebben activiteiten maar ook duidelijke rustmomenten, om overbelasting te voorkomen.
4. *Loslaten van de klok* komt vaak voor bij cliënten die een heel actief leven hebben geleid. Hun lichaam of geest wil echter niet altijd meer meewerken en daardoor wordt de klok voor hen minder belangrijk.
5. *De tijd uitzitten* is een passieve tijdstijl. Deze mensen hebben te maken met een (sterk) afnemende conditie en energie. Hierdoor dreigt een verlies van zelfstandigheid, eigenheid en activiteit. Deze cliënten komen nauwelijks buiten en worden steeds passiever. Zij voelen zich afhankelijk, zonder veel eigen invloed op hun tijd, en ervaren leegte, verveling en zinloosheid.
6. *De laatste tijd* komt voor in de terminale fase of kort daarvoor. Het energieniveau is laag en er zijn vaak weinig eigen activiteiten over. Som-

***Tijd nemen voor de cliënt en actief luisteren levert tijd op!***

## Tijdstijlen Cliënten



**Figuur 2** Tijdstijlen van cliënten

Bron: Tijd voor zorg, zorg voor tijd.

mige van deze cliënten lezen af en toe wat en ontvangen bezoek, maar op zo'n manier dat dit niet te veel vermoeit. Het verleden is belangrijker dan de toekomst. Ook in het heden is er nog wel iets te beleven, maar dit neemt af.

### TIJDSSTIJLEN AFSTEMMEN

Als je als zorgmedewerker zelf van het georganiseerde type bent, is het heel vanzelfsprekend om goed te plannen en je tijd in te delen. De cliënt die 'aan het stuur zit', zal je er dankbaar voor zijn. Maar de cliënt van het type 'pluk de dag' wordt er misschien wel onrustig van. Werk je met mensen met dementie, dan kan het verschil tussen jouw tijdsbeleving en die van je cliënten nog groter worden. Hoe stem je dan toch af op elkaar?

- **Bepaal je tijdstijl.** Als je weet wat je natuurlijke tijdstijl is, kun je beter zien waar jouw kracht ligt. Werken vanuit je natuurlijke manier van omgaan met tijd, maakt dat het in je werk soepeler loopt.

- **Wees je bewust van de tijdstijl van je cliënten.** Ga er niet vanuit dat die hetzelfde is of zou moeten zijn als je eigen tijdstijl. Verdiep je in de manier waarop een cliënt zijn of haar dag doorbrengt. Vraag familie hiernaar.
- **Stem zoveel mogelijk af op het tijdsritme van je cliënt.** Problemen als gevolg van een clash in tijdsbeleving kosten veel tijd en energie. Door inzicht te krijgen in wat je cliënt nodig heeft voor een goed leef- en dagritme, kun je betere zorg bieden in de ogen van je cliënt. De zorg loopt veel beter wanneer mensen volgens hun natuurlijke ritme kunnen leven.
- **Begin elke dienst vanuit rust.** Kom vijf of tien minuten eerder op je werk. Als je gejaagd binnen rent, start je meteen vanuit tijdsdruk.
- **Zorg voor echte aandacht in het contact met je cliënt.** Volledige aandacht geven in het contact met cliënten zorgt voor een effectiever en beter contact. Uiteindelijk bespaar je hier

mee tijd: tijd nemen voor de cliënt en actief luisteren levert tijd op!

- **Wees je bewust van de tijdstijlen in je team.** Ook je collega's zijn (vaak) anders dan jij, hun kracht is een andere dan die van jou. Je ene collega is superefficiënt en weet altijd wat er gedaan moet worden, een ander is als een rots in de branding maar heeft moeite om te onthouden dat ze de voorraden moet bijvullen.
- **Maak keuzes en stel prioriteiten.** Goede keuzes maken is nodig. Het werk in de zorg is nooit 'af' en er is altijd meer te doen dan we kunnen doen. Daarom is het belangrijk te weten wat waarde heeft vanuit de optiek van de cliënt en waaraan jouw werk bijdraagt. Bepaal wat belangrijk is om je energie en tijd aan te geven. Doe dat individueel én met collega's, zodat de keuze gedragen wordt door het hele team.
- **Schoon je tijdreters op.** In elk werk sluipt ruis. Overal zijn minder goede werkprocessen die omslachtig zijn en tijd kosten. Wees je hiervan bewust en doe er wat aan. Vooral nu teams meer zelfsturend worden, zullen zorgprofessionals zelf alert moeten zijn op tijdrovers. Spoor ze op en werk ze weg, liefst samen met je collega's. ♦

TEKST GABRIËLLE VERBEEK

BEELD IGORZVENCOM/ADOBESTOCK

**Gabriëlle Verbeek** is zorginnovator en onderzoeker bij Artemea, bureau voor vraagsturing in de zorg. Zij heeft uitgebreid onderzoek gedaan naar tijd en tijdsbeleving in de zorg. E-mail: [verbeek@artemea.nl](mailto:verbeek@artemea.nl).

#### Meer lezen?

Verbeek, Gabriëlle (2011). *Zorg: een kwestie van tijd. Afstemming van zorgverlening en organisatie op tijdspectieven van cliënten*. Maarssen: Elsevier Gezondheidszorg.

Verbeek, Gabriëlle (2014). *Praktijkprofiel tijd voor zorg, zorg voor tijd*. Utrecht: V&VN.

Verbeek, Gabriëlle (2016). *Tijd voor zorg, zorg voor tijd. Tijdsbesparend werken aan persoonsgerichte zorg*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.