

Omgaan met tijd

In dit artikel worden de competenties en vaardigheden beschreven die van belang zijn om goed met tijd om te gaan in de zorg. Dit gebeurt aan de hand van het Praktijkprofiel *Tijd voor zorg, zorg voor tijd* (Verbeek 2014). We bekijken eerst wat de belangrijkste competentiegebieden en competenties zijn. Vervolgens gaan we in op de concrete tijdvaardigheden voor het werken in de zorg.



Competentiegebieden

In het beroepenhuis *Leren van de toekomst* (Verpleegkundigen en Zorgprofessionals 2020) worden voor de zorg de volgende competentiegebieden onderscheiden, op basis van CanMEDS (*Canadian Medical Education Directions for Specialists*):

- ▶ Vakinhoudelijk handelen, rol als zorgverlener.
- ▶ Samenwerking, rol als communicator.
- ▶ Kennis en wetenschap, rol als lerende professional.
- ▶ Maatschappelijk handelen, rol als gezondheidsbevorderaar.
- ▶ Organisatie, rol als organisator.
- ▶ Professionaliteit en kwaliteit, rol als professional en kwaliteitsbevorderaar.

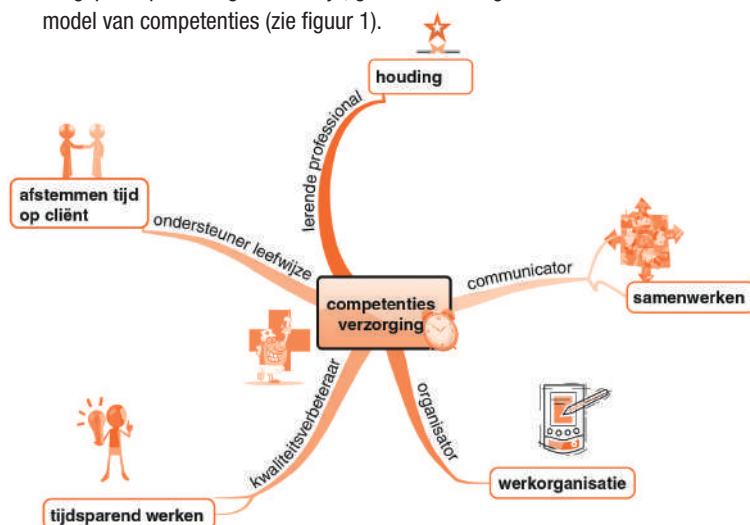
Uitgangspunten competenties omgaan met tijd

Belangrijke uitgangspunten voor kerncompetenties om goed met tijd om te gaan zijn de volgende:

- ▶ Benutten van eigen kracht, creativiteit en invloed van mensen (aansluiting excellente zorg, zeggenschap beroepsuitoefening).
- ▶ Meer balans en evenwicht tussen de harde (economische) en zachte kant (aandacht) van zorgtijd.
- ▶ Anders organiseren, herinrichting van het werk, laten verdwijnen van ballast ten gunste van de cliënt. Meer innovatief organiseren van zorg.
- ▶ Reflectie als beroepsbeoefenaar op het gebruik van tijd, de keuzes als individu en als team.
- ▶ Samenwerken met mantelzorgers en sociale netwerken.

Profiel van tijdcompetenties

Toegepast op het omgaan met tijd, geeft dit het volgende model van competenties (zie figuur 1).



Figuur 1. Competenties Tijd voor zorg (bron: Verbeek, 2014a).

1. Houding tegenover tijd

Bij deze competentie gaat het primair om een houding van aandacht en rust tegenover cliënten, ook in tijden van drukte. Deze competentie is essentieel, omdat het werken met (tijd)stress ten koste gaat van de andere vier competenties.

Zorgprofessionals zijn zich bewust van het belang van het bewaren van innerlijke rust en ook van het geven van aandacht in het hier en nu. Om dat ook in praktijk te brengen in de hectiek van alledag is een leerproces nodig.

➔ *'Ik probeer rust over te dragen aan cliënten en die voel ik zelf ook steeds meer. Ik had er vroeger last van als ik het idee had dat ik te langzaam werkte. Ik deed er alles aan om te voorkomen dat mijn collega's of de leiding me te sloom vonden werken. Mensen mogen me nu zeggen wat ze ervan vinden, maar ik bepaal zelf wat ik belangrijk vind en hoe snel ik het doe. Ik kom daardoor heel rustig over. Als ik dat niet heb, die houding, dan stapelt de stress zich op. Ik laat me nu niet meer opjagen. Uiteindelijk doe je dan meer, want je doet het één voor één en je geeft echte aandacht. In plaats van dat je alles half doet.'*

2. Afstemmen op tijd cliënt

De afstemming op de ritmie van cliënten, met de rol van de zorgprofessional als ondersteuner van de dagelijkse leefwijze van cliënten. Hierbij is de zorgmedewerker actief bezig om haar eigen werk zo in te richten dat zij cliënten maximaal tegemoetkomt in hun dagelijkse bezigheden. Het dagritme van de cliënt is het uitgangspunt voor het maken van afspraken over zorg en ondersteuning.

In de praktijk blijkt dat zorgprofessionals botsingen ervaren met hun cliënten als zij niet op dit ritme kunnen werken.

➔ *'Bij ons is sprake van een groot probleem wat betreft de tijd waarop de bewoners ons oproepen. We hebben piektijden waarop de bellen je om de oren vliegen. Iedereen wil tegelijk geholpen worden. Dan weer zit je duimen te draaien, want dan komt er niemand. En als je te vroeg bent en je staat voor iemands deur, dan kan het zijn dat ze je niet binnenlaten. Je staat er dan maar. Ik heb ook het idee dat bewoners elkaar aansteken. Je hoort de bellen overal, dus dan denkt iedereen: "Laat ik nu ook maar bellen anders ben ik te laat aan de beurt".'*

In bovengenoemde casus blijkt dat het uitzoeken van de redenen waarom mensen veel bellen en vragen stellen naar de concrete behoefte aan ondersteuning en (vooral ook) hier betere afspraken over maken, kan leiden tot meer rust en stroomlijning in de zorg. Er is bij cliënten vertrouwen nodig dat zij ervan op aan kunnen dat de zorg komt.

3. Samenwerken in de tijd

Goed samenwerken blijkt een groot verschil uit te maken voor de praktische inzet van zorgtijd bij de cliënt. Vaardigheden zijn van belang op het gebied van overdracht, snel en effectief overleggen, delegeren dan wel overdragen van afspraken en zo nodig aanpassen van zorgtijden aan de mogelijkheden en behoeftes.

In de praktijk zijn er in veel teams tijdsproblemen wat betreft de onderlinge samenwerking.

➔ *'Ik vind dat we niet efficiënt overleggen. Dat kan echt een stuk beter. Het kost ons te veel tijd om alles over te dragen en we vergeten te veel, wat klachten geeft en gemopper. We gaan nu de hele communicatie kritisch doornemen om onze afspraken onderling te verbeteren.'*

Bij het samenwerken in de tijd is het maken van haalbare afspraken en deze realiseren belangrijk. Steeds meer is ook het netwerk om de cliënt heen van belang als het gaat om de samenwerking rondom cliënten om zorg maar ook welzijn mogelijk te maken. Zorgprofessionals zullen zich een vorm van timemanagement eigen maken die verder gaat dan de directe zorg.

4. Werkorganisatie

Hier gaat het om het beheren van de eigen werkorganisatie, de rol van verzorgende/ verpleegkundige als organisator van het eigen werk. Tot deze competenties behoort het opzetten van de eigen dagindeling, de werkplek, het praktisch beheer van noodzakelijke hulpmiddelen en het houden van een overzicht in het eigen werk.

Organisatorische contexten zijn aan veel verandering onderhevig en zorgmedewerkers hebben hierin eigen verantwoordelijkheid voor het op orde houden van hun werkomgeving, waaronder efficiënte inrichting van de werkplek, de ICT en andere systemen en de werkorganisatie bij de cliënt.

➔ *'Ik werk op een plek waar andere collega's ook aan hetzelfde bureau werken. We hebben de afspraak dat je alles op een vaste plek hebt, zodat je altijd weet waar het plakband is als je dat nodig hebt. Vroeger zocht ik weleens een halfuur voor ik het vond.'*

5. Tijdsparend werken

Dit betreft de rol van de professional als kwaliteitsverbeteraar van haar eigen werk. Je kijkt hoe je 'ruis' en inefficiënt handelen kunt aanpakken. Tijdsparend werken is van groot belang om voldoende tijd direct aan cliëntenzorg te besteden. Dit betekent dat werkprocessen voortdurend aangepast worden zodra deze te veel tijdsbeslag gaan vragen. Bij 'tijdsparend werken' gaat het om 'lean' maken en houden van het werk, systematisch verminderen van overbodige inzet aan loopbewegingen, materiaalgebruik, administratie, onderbrekingen, wachttijden enzovoorts. Tijdsparend werken is geen luxe. Er zijn tal van plekken waar tijdswinst te halen valt.

➔ *'Een bron van ergernis waren bij ons de verbandmiddelen en inco's. De indeling was niet handig en dat merkte je als je snel iets moest zoeken. Dan tuurde je alle pakketten langs tot je de juiste naam gevonden had. We hebben dit met twee collega's op een rustige middag in één klap anders georganiseerd.'*

Tijdvaardigheden

Bij elke competentie horen vaardigheden:

- ▶ Houding ten opzichte van tijd.
- ▶ Rust bewaren.
- ▶ Het belangrijkste tijd geven.
- ▶ Eigen grenzen kennen.
- ▶ Terugschakelen bij stress.
- ▶ Inzicht eigen tijdstijl.
- ▶ Balans tussen werk en privé.

Bij deze vaardigheden gaat het primair om bewustwording van de eigen houding ten opzichte van tijd, gebruik van eigen invloed en het adequaat hanteren van de ervaren tijdsdruk. Het betreft een combinatie van (op tijd) het goede tempo kiezen, voorkomen van stress en behoud van aandacht en rust. De beroepsbeoefenaar heeft eigenaarschap over haar tijd. Niet alleen de omstandigheden om haar heen bepalen hoe haar snelheid en werkritme loopt. Zij kan zelf schakelen als dat nodig is. Kernelement is goed weten wat echt belangrijk is op een bepaald moment en persoonlijke keuzes (durven) maken. Inzicht in de eigen voorkeursstijl wat betreft tijd is van belang.

1. Afstemmen op tijd cliënt (en eventuele mantelzorgers):

- ▶ Overleg met de cliënt over tijd.
- ▶ Afstemmen op dagritme van de cliënt.
- ▶ In kaart brengen tijdswensen van de cliënt
- ▶ Aandacht houden bij de cliënt.
- ▶ Het tempo van de cliënt volgen.
- ▶ Deelname van de cliënt aan de samenleving ondersteunen.

Goed omgaan met eigen tijd, energie en dagelijks leven is vaak een probleem voor mensen die langdurig gebruikmaken van zorg, evenals hun ondersteuners. De feitelijke daginvulling en ook de tijdsbeleving in geval van een (nieuwe) aandoening kan verschuiven, omdat de ritmiek van het lichaam anders wordt. Bepaalde bezigheden vervallen, er komen nieuwe activiteiten voor in de plaats. Sommige cliënten vertragen hun tempo of zorgen ervoor dat er rusttijd is.

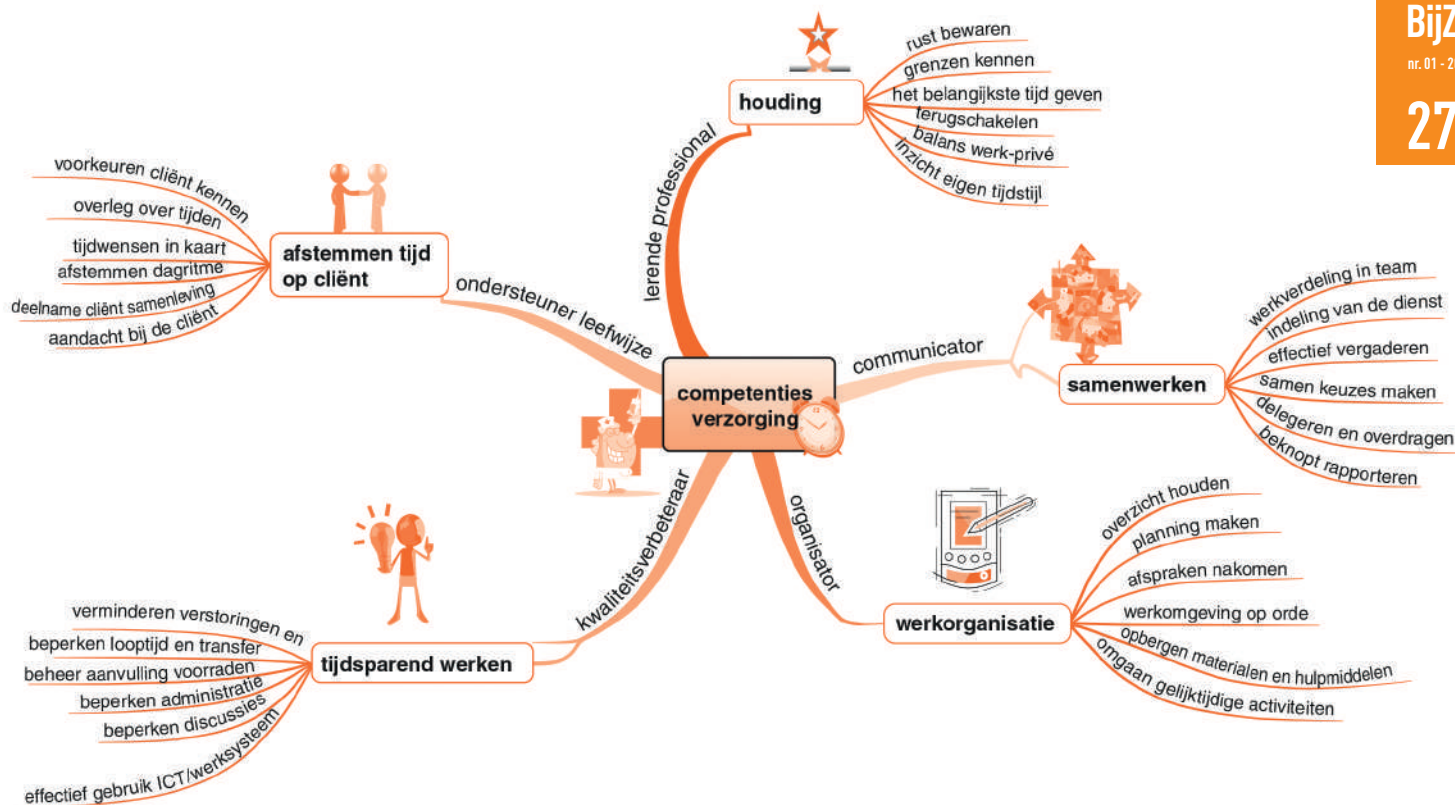
De wijze waarop cliënten de afstemming van de zorgtijd op de eigen tijd ervaren, loopt sterk uiteen. Dit heeft behalve met de lichamelijke situatie ook te maken met persoonlijke opvattingen over tijd en keuzes over het verdere leven. Knelpunten ervaren cliënten als zij geen tijdsafspraken kunnen maken die aansluiten op de eigen dagindeling, maar ook als er wachttijden zijn en tekorten aan aandacht en beschikbaarheid in de tijd.

Er zijn diverse praktische vaardigheden om de zorgtijd te laten passen bij de cliënt. Om te beginnen goed overleg over tijdsvoorkeuren, het tempo volgen van de cliënt en de deelname aan activiteiten en contacten zien als belangrijk vanwege zelfmanagementondersteuning, en daar ook eigen handelingen en zorg op inzetten.

2. Samenwerken in de tijd:

- ▶ Werkverdeling in het team.
- ▶ Onderlinge steun en opvang bij tijdsdruk.
- ▶ Effectief vergaderen.
- ▶ Beknopt rapporteren.
- ▶ Delegeren en overdragen.
- ▶ Samen keuzes maken.

Concrete vaardigheden gaan over de communicatie en het praktische samenwerkingsproces in het team dat een gestroomlijnd werkproces mogelijk maakt. Door zorg-professionals wordt de werkcultuur genoemd wat betreft samenwerking, het gevoel van wel of niet een beroep kunnen doen op collega's.



Figuur 2. Vaardigheden voor het omgaan met tijd (bron: Verbeek, 2014b).

3. Werkorganisatie:

- ▶ Overzicht houden.
- ▶ Een planning maken.
- ▶ Werken met indicaties.
- ▶ Afspraken nakomen.
- ▶ Omgaan met gelijktijdige activiteiten.
- ▶ Opgeruimde werkomgeving.

De praktische vaardigheden hier beginnen met een goed eigen overzicht over wat er gedaan moet worden, inclusief de veranderingen die zich voor kunnen doen in complexe zorgsituaties. Er is een structuur nodig rondom inzet van tijd, uren, afspraken en tegelijkertijd kan er iets tussendoor komen en moet soepel ingespeeld worden op ongeplande zaken. De werkorganisatie (zie foto 1) van nogal wat zorginstellingen is aan herziening toe. In steeds meer organisaties werken professionals zelfsturend; zij zijn verantwoordelijk voor de organisatie van hun eigen werkprocessen.



Foto 1. Een werkomgeving in de praktijk.

4. Tijdsparend werken:

- ▶ Prioriteiten stellen.
- ▶ Goed gebruikmaken van ICT- en werksysteem.
- ▶ Verminderen verstoringen en fouten.
- ▶ Beperken administratie en registratie.
- ▶ Beperken looptijd en verplaatsen.
- ▶ Beperken discussies.

Tijdsparend werken past in een tijd van tegengaan van verspilling in de verzorging en verbeteren van de inzet ten behoeve van de cliënt. Bij de vaardigheden rondom tijdsparend werken is ook het aansluiten bij 'lean'-principes om processen op te schonen en efficiënter te maken. Om tijdsparend te werken is inzicht nodig in de feitelijke besteding van tijd. Op dit moment worden tijdregistraties in de zorg vaak voor externe doelen gebruikt, zoals verantwoording over de geleverde productie. Door zelf zicht te krijgen op de tijdsbesteding en verspillingen in het werkproces, krijgen zorgmedewerkers de mogelijkheid om deze op te lossen en hun tijd aan de kern van het werk te besteden. In figuur 2 wordt dit in beeld gebracht.



BRON

Tijd voor zorg, zorg voor tijd

Bohn Stafleu
 van Loghum, 2016
 ISBN: 9789036812795
 Verkrijgbaar in de
 webshop van BSL:
www.bsl.nl