

## Inhoudsopgave

### Lesdag 10 Competentie 5: Zorg coördineren Afronden van de opleiding

Competentie 5: Zorg coördineren .....	2
Coördineren.....	2
Opdracht: Coördinatie en continuïteit in de praktijk .....	2
De coördinerende rol van de EVV .....	5
Positie.....	5
Voorwaarden.....	6
Professioneel handelen.....	6
Samenwerking is mensenwerk.....	6
Opdracht: EVV aan het woord.....	7
Werken met richtlijnen .....	9
Werkgroep Infectie Preventie (WIP).....	10
Werken met protocollen .....	12
Voordelen bij het werken met protocollen.....	12
Gevaren bij het werken met protocollen .....	12
Het maken van protocollen.....	13
Bij het opstellen van een protocol worden de volgende stappen doorlopen .....	13
Toetsingscriteria.....	13
Opdracht: Protocollen .....	14
Time-management.....	15
Opdracht: Zelfbeoordeling time-management.....	15
Tijd is schaars .....	16
Waarom time-management? .....	16
Twee belangrijke vragen bij time-management.....	16
Taakopvatting en persoonlijkheid.....	17
Waarom houd je situaties met veel stress in stand? .....	17
Voorspelbaarheid van activiteiten .....	17
Drie soorten activiteiten .....	18
Belangrijke zaken eerst .....	18
Datgene wat je drijft.....	19
Opdracht: drijfveren .....	20

---

## Competentie 5: Zorg coördineren

De EVV is in staat om de (multi)disciplinaire zorg te coördineren ten behoeve van een efficiënt zorgproces en daarbij rekening te houden met protocollen.

### Coördineren

Activiteiten ten aanzien van coördinatie en continuïteit van de dienstverlening zijn een kerntaak van de EVV. Het is de taak van de EVV om de dienstverlening van haarzelf en anderen aan een cliënt, op elkaar af te stemmen. Zij zorgt dat het cliëntdossier en het zorgleefplan up-to-date zijn, voorziet anderen van de juiste informatie en let erop dat anderen de afspraken nakomen.

De EVV stuurt anderen aan, wanneer er afgeweken wordt van het zorgleefplan, of coacht in de gewenste richting. Feedback en elkaar aanspreken zijn belangrijke vaardigheden.

Je hebt hiervoor kennis en inzicht nodig over de betekenis van coördinatie en de taken en vaardigheden die hiermee samenhangen. Uiteindelijk staat het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening voor de individuele cliënt centraal.

Er zijn een aantal belangrijke bronnen van informatie die belangrijk zijn om als EVV je coördinerende taak goed te kunnen vervullen:

- Het cliëntdossier: de rapportage samen met het zorgleefplan. Je kunt, als het goed wordt bijgehouden, hier aflezen wat ieder doet en of dat op elkaar is afgestemd.
- De cliënt of diens familie: door hen te vragen kun je nagaan of de cliënt samenhang in de dienstverlening beleeft.
- Collega's: door het hen te vragen kun je afstemmingsproblemen op het spoor komen.
- Observaties: goed opletten en soms gericht ergens naar kijken levert vaak veel informatie op.

Het moment bij uitstek waarop de dienstverlening wordt gecoördineerd is het MDO / de cliëntbespreking. De disciplines die betrokken zijn bij de cliënt zijn hier verzameld of worden op dat moment geconsulteerd. Wanneer heldere afspraken worden gemaakt is de kans op een goede afstemming groot.

We staan met de volgende opdracht eerst stil bij wat jullie onder de diverse begrippen verstaan.



### Opdracht: Coördinatie en continuïteit in de praktijk

Vorm tweetallen en maak de deelopdrachten.

#### Deelopdracht 1

Schrijf in steekwoorden op wat volgens jou kenmerkend is voor de volgende begrippen:

- Coördinatie van zorg
- Continuïteit van zorg
- Zorg op maat

### Deelopdracht 2

Meneer Pietersen is enkele weken geleden opgenomen op de revalidatieafdeling van het verpleeghuis. Hij is 60 jaar en heeft een CVA gehad. Als gevolg daarvan kan hij de linkerhelft van zijn lichaam niet goed gebruiken. De revalidatie is voorspoedig verlopen en over enkele weken kan hij terug naar huis. Ofschoon hij uitkijkt naar zijn terugkeer naar huis, maakt hij zich ook zorgen. Zijn vrouw is nogal druk in haar doen en laten, lief, maar lastig. Haar gezondheid is redelijk maar hij twijfelt of zij hem wel voldoende kan helpen. Over hulp thuis wil ze tot op heden niet praten. Daarnaast zijn ook nog niet alle aanpassingen gerealiseerd.

Meneer Pietersen heeft nog hulp nodig bij de verzorging en moet geholpen worden bij de toiletgang met name 's nachts. Hij gaat nu twee keer per week naar de fysiotherapeut en dat zal nog een aantal maanden nodig blijven.

Josien verzorgt vandaag meneer Pietersen en merkt dat het zorgleefplan niet meer actueel is. Zo stonden de afspraken van vandaag met de ergo- en fysiotherapeut niet op het zorgleefplan. Meneer Pietersen kon het haar vertellen, dus ging alles goed. Toch vraagt zij zich af wie nu het geheel in de gaten houdt en wie daarin sturend is.

1. Welke aandachtspunten zie jij om de terugkeer van meneer Pietersen naar huis succesvol te laten verlopen?
2. Welke zorgverleners zouden daar een rol in kunnen spelen?

### Deelopdracht 3

Kees de fysiotherapeut komt het kantoor binnen en Josien vraagt hem wie er op moet letten dat alles goed gerapporteerd wordt. Kees reageert verbaasd: hij heeft heldere en duidelijke afspraken met meneer Pietersen gemaakt en dat hebben anderen ongetwijfeld ook gedaan. Ieder is zelf verantwoordelijk. Josien is het er niet mee eens. Coördineren is meer en is van groot belang!

1. Geef aan waarom in het belang van meneer Pietersen iemand de coördinatie op zich neemt.
2. Geef aan waarom in het belang van de zorgverleners de zorg gecoördineerd wordt.

### Deelopdracht 4

Josien en Mathijs hebben het over het belang van coördinatie. Mathijs zegt dat het bewaken van de continuïteit en het afstemmen en regelen van de dienstverlening erg belangrijk is. Josien is het hiermee eens maar vraagt zich af wat haar rol als EVV daarbij is?

Bij het uitvoeren van deze taken, moet je gebruik maken van een aantal vaardigheden. Welke vaardigheden zijn naar jouw mening essentieel? Gebruik hiervoor het onderstaande schema.

Als EVV heb je in ieder geval kennis nodig over:

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

---

De volgende stijl van werken, houding en vaardigheden zijn daarbij nodig:

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

## De coördinerende rol van de EVV

Geen van de afzonderlijke disciplines is in staat de door de cliënt gewenste zorg en behandeling alleen te realiseren: een arts kan niet behandelen als er geen verpleegkundigen of verzorgenden zijn, de verpleegkundige heeft weinig te doen als er geen artsen zijn.

Goede dienstverlening is het resultaat van (multidisciplinaire) samenwerking. De cliënt verwacht dat alle beroepsbeoefenaren met wie hij te maken heeft elkaar informeren en dat ze goed samenwerken. Deze samenwerking kan spontaan ontstaan, bijvoorbeeld in situaties waarin men als een groep voortdurend met elkaar samenwerkt. Naarmate men elkaar minder vaak ziet wordt een goede informatieoverdracht belangrijker. Daarnaast wordt een persoon die alle acties op elkaar afstemt, onmisbaar. De cliënt is gebaat bij goede informatieoverdracht en afstemming tussen disciplines. Als EVV vervul je deze coördinerende en bewakende rol.

Samenwerking levert ook iets op voor de individuele beroepsbeoefenaren: door de samenwerking kunnen zij hun werk beter doen en betere kwaliteit leveren.

## Positie

Over de positie van de EVV bestaan twee opvattingen:

- De EVV coördineert *de zorgactiviteiten* (opstellen zorgleefplan, coachen ander deskundigheidsniveau, toewijzing van cliënten enzovoort), voert deels of geheel de activiteiten zelf uit en overlegt met andere disciplines die bij de dienstverlening betrokken zijn. Deze vorm tref je vooral aan in verzorgingshuizen.
- De EVV coördineert en bewaakt *alle afspraken over behandeling en verpleging* van de cliënt. Hiervoor is het nodig dat er wordt gewerkt met een multidisciplinair zorgleefplan. Deze vorm van zorgcoördinatie is vooral te vinden in de langdurige zorgverlening in verpleeghuizen, kleinschalige woonvormen, instellingen voor verstandelijke gehandicapten en in de psychiatrie.

Het is belangrijk dat jij als EVV en anderen een duidelijk beeld hebben van je taak en rol in de (multidisciplinaire) samenwerking. Als je alle afspraken coördineert en bewaakt, dan is het je taak om ook andere dan de eigen disciplines, op een en ander aan te spreken.

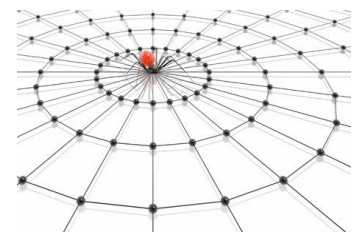
Eenzijds moet je je niet te veel toe eigenen, anderzijds ook niet te weinig. Niet altijd is duidelijk wat de verwachtingen over en weer zijn met als gevolg: irritaties.

De volgende zaken vinden andere disciplines belangrijk in de samenwerking met een EVV:

- Bereikbaarheid;
- Geven van relevante en volledige informatie van en over de cliënt;
- Informatie moet paraat zijn;
- Houden aan protocollen en doelgerichte rapportage;
- Opdrachten moeten altijd uitgevoerd worden;
- Open contact met en interesse in de cliënt;
- Deelname aan gestructureerd multidisciplinair overleg;
- Actieve houding.

De volgende zaken vind de EVV belangrijk in de samenwerking met andere disciplines:

- Bereikbaarheid;
- Afspraken over visites lopen, behandelingsmogelijkheden;
- Goed geïnformeerd worden over behandeling, onderzoeken en gesprekken met de cliënt;
- Vriendelijke benadering;
- Informatie paraat (cliënt kennen, weten wat er aan de hand is met de cliënt en informatie over onderzoeksuitslagen).



**De EVV als spin  
in het web**

Als EVV heb je de meeste contacten met de cliënt en de betrokken disciplines: artsen, maatschappelijk werk, fysiotherapeut, voedingsassistenten, thuiszorg enzovoort. Daardoor ben je als een spin in het web: je krijgt veel informatie en je hebt ook veel informatie te geven.

### **Voorwaarden**

Om goed te kunnen samenwerken zijn de volgende voorwaarden nodig:

- Er is een wil tot samenwerken: er is een cultuur waarbij ieder verder kijkt dan de eigen professie. Medewerkers zien het belang van elkaar informeren en het afstemmen van werkzaamheden.
- Er is een interne cliëntgerichte houding: kan ik iets voor je doen? Wat heb je nodig om jouw werk goed te doen? Men heeft oog voor de belangen van elkaar.
- Er zijn duidelijke procedureafspraken en deze worden nagekomen.
- Er is vertrouwen in elkaar.
- Er is erkenning van elkaars deskundigheid.
- Sociale vaardigheden als 'vriendelijk en zakelijk, oplossingsgericht, kunnen luisteren en onderhandelen', zijn aanwezig.

Het belang van samenwerking voor jou als EVV met andere disciplines komt vooral naar voren tijdens de overlegmomenten over de cliënt. Belangrijk is het uitwisselen van informatie met andere disciplines en de afstemming van diensten. Jij als EVV, als eerst aanspreekbare en verantwoordelijke voor de 24-uurszorg, kan andere disciplines voorzien van een schat aan informatie. Dit stelt hoge eisen aan je rol als EVV: je moet in staat zijn snel, up-to-date en relevante informatie te geven. 'Ik was er gisteren niet', of 'Ik werk maar parttime', zijn antwoorden die niet geaccepteerd worden van een EVV. Iets niet weten is geen probleem, maar daar kan direct op volgen: 'Ik zoek het op en geef straks het antwoord.' Een ander belangrijk moment is tijdens een MDO / cliëntbespreking. Doelstellingen worden (multidisciplinair) vastgesteld, activiteiten per discipline bepaald en afgestemd en er worden afspraken gemaakt over toetsing van resultaten. Voor de kwaliteit van uitvoering is elke discipline en elke individuele beroepsbeoefenaar zelf verantwoordelijk. Als EVV ben je de bewaker van de uitvoering van het (multidisciplinaire) afgesproken en overeengekomen dienstverlening in het zorgleefplan. Bij ontslag van een cliënt heb je ook een taak in de overdracht aan andere zorginstanties.

### **Professioneel handelen**

Naast (multidisciplinaire) samenwerkingsvormen die direct cliëntgericht zijn, is er ook samenwerking gericht op het verbeteren van de kwaliteit van professioneel handelen, zoals bijvoorbeeld thematisch overleg, met als doel het vermeerderen van kennis (bijvoorbeeld ziektebeelden).

Er wordt steeds meer gewerkt aan het ontwikkelen van protocollen of het opstellen van richtlijnen. Als EVV heb je de taak de uitvoering van de protocollen te bewaken en ben je verantwoordelijk voor goede rapportage.

Ten slotte is de toetsing van (multidisciplinaire) samenwerking belangrijk. Helaas komt dit nog weinig voor. Binnen de beroepsgroepen zelf is intercollegiale toetsing of intercollegiale advisering wél gebruikelijk. Wil multidisciplinaire samenwerking echt uit de verf komen, dan zijn intercollegiale advisering, feedback en toetsing mogelijkheden tot kwaliteitsverbetering. Als EVV speel je een rol bij het mede op resultaat toetsen van (multidisciplinaire) projecten, het toetsen van procedures en het toetsen van de wijze van samenwerken.

### **Samenwerking is mensenwerk**

Samenwerking is iets tussen mensen. Alles wat tussen mensen kan gebeuren, gebeurt ook bij (multidisciplinair) samenwerken. De wijze waarop men met elkaar omgaat is niet alleen de smeerolie (of het zand) van de samenwerking, maar ook bepalend of ieder plezier in het werk heeft. De wijze van samenwerken draagt bij aan de kwaliteit van de dienstverlening.

Omdat je als EVV een coördinerende en bewakende rol hebt, verwacht men van jou een houding die ten goede komt aan de (multidisciplinaire) samenwerking en dus aan de kwaliteit van de dienstverlening. In de interactie tussen alle betrokkenen speelt een persoonlijke en professionele component.

#### *De persoonlijke component*

De wijze waarop je als EVV anderen in de samenwerking tegemoet treedt (je persoonlijke stijl), bepaalt in hoge mate de invloed die je hebt. Daardoor krijgt de een meer voor elkaar, dan de ander. Luisteren, geïnteresseerd zijn, goed onderhandelen, weten wat de ander wil en daar duidelijk over communiceren, zijn belangrijke persoonlijke kenmerken en vaardigheden voor de EVV. Daarnaast levert een positieve kijk op je eigen professe zelfvertrouwen in de relatie met andere disciplines.

#### *De professionele component*

De verschillende andere disciplines waarmee je te maken krijgt, hebben ieder een eigen cultuur. Als EVV is het aan jou de kunst om daar goed mee om te gaan (en omgekeerd natuurlijk). Verschillen in status en macht vergemakkelijken niet altijd de samenwerking. Het 'Calimero-effect' ('Zij zijn groot en ik ben klein en dat is niet eerlijk.') lijkt soms onafwendbaar. Jij als EVV kunt dit voelen. In plaats van er een concurrentiestrijd van te maken, is het beter je energie te steken in de erkenning van ieders deskundigheid en het benadrukken van de gemeenschappelijke doelen.

Laat je je leiden door negatieve vooroordelen van jezelf of anderen of ga je veel en te vaak 'op je strepen staan', dan is het risico groot dat de boemerang terugkomt. Kies je voor open communicatie, dan is de kans groter dat de ander ook een positieve opstelling kiest.

Het is goed om de uitdrukking 'de aanhouder wint' in gedachten te houden. Je gedrag laten leiden door negatief gedrag van anderen is de slechtste keuze, en bovendien niet professioneel. Vanuit de gedachte dat je als EVV vaak een positie moet verwerven in de (multidisciplinaire) samenwerking, ligt je kracht in de kennis die je hebt, in je gedrag en in je houding.



### **Opdracht: EVV aan het woord**

Als EVV kun je knelpunten tegenkomen of zaken die voor jou moeilijk zijn om je rol goed te kunnen vervullen. BTSG heeft de afgelopen decennia veel zorgverleners getraind in het EVV of contactverzorgende zijn. Die trainingstrajecten worden regelmatig geëvalueerd door middel van een aantal terugkerende vragen. Die leveren een schat aan informatie op. Wellicht speelt een en ander ook voor jou bij je functie als EVV.

Vorm groepjes van drie tot vier personen. Lees telkens de tekst die onder een vraag staat. Beantwoord vervolgens voor jezelf die vraag en bespreek dat met elkaar. Formuleer per vraag jullie bevindingen. De bevindingen worden plenair besproken.

#### **Vraag 1: Als EVV vind ik het moeilijk om .....**

Hier treden drie knelpunten duidelijk op de voorgrond:

- Het systematisch onderhouden van contacten met de cliënt,
- De omgang met familie en anderen (vooral collega's) en
- Iemand aanspreken als iets niet goed of anders loopt.

Het onderhouden van contacten met de cliënt komt regelmatig in het geding als gevolg van de tijddruk tijdens vakanties en bij ziekte van collega's. Contact met cliënten die weinig zorg 'vragen',

wordt dan als eerste over boord gegooid.

De EVV heeft onder andere een bemiddelende rol in situaties waar meningsverschillen spelen tussen een collega en de familie over de wijze en inhoud van de zorgverlening. Het vervullen van die rol wordt als moeilijk ervaren; men vindt zich niet voldoende vaardig (competent) om dit op een juiste wijze te doen en het wordt dan als een spanningsvolle situatie beleefd. Men name EVV van psychogeriatrische cliënten geven dit aan.

### **Vraag 2: Een verbeterpunt is voor mij.....**

Het bijhouden van het cliëntdossier en daarbinnen het zorgleefplan komt hier nadrukkelijk naar voren. Het is niet alleen op onderdelen moeilijk, zoals het formuleren van probleem en doelstelling, maar er wordt ook te weinig tijd genomen om het actueel te houden. EVV geven aan korter en bondiger te willen leren rapporteren en zorgleefplannen zodanig op te stellen dat het voor anderen duidelijker is wat de bedoeling is.

Een tweede verbeterpunt is het goed kunnen onderhandelen met de cliënt en nog meer of beter, met de familie van de cliënt. En in het verlengde daarvan, het naar de familie duidelijk kunnen verwoorden wat de problematiek nu feitelijk is.

### **Vraag 3: Als ik mijn takenpakket bekijk dan ....**

De reacties variëren sterk en dat hangt samen met het aantal toegewezen cliënten, de omvang van het dienstverband en het takenpakket. Het EVV-schap geeft de meesten wel voldoening. Ofschoon de taken soms uitgebreid zijn, biedt het veel variatie en genoeg uitdaging. Daar waar het takenpakket minder uitgebreid is, wil men graag meer verantwoordelijkheid dragen bijvoorbeeld ten aanzien van het huisbezoek en contacten met medici en paramedici. Men ervaart geen grote(re) betrokkenheid bij de toegewezen cliënt maar wel meer verantwoordelijkheid en een sterkere vertrouwensrelatie.

### **Vraag 4: Wat zijn de ervaringen van de cliënten en familie?**

Over het algemeen zijn deze positief. Er is een betere herkenbaarheid en daardoor duidelijker aanspreekpunt. De familie weet meestal bij wie men moet zijn en ervaart dat de belangen van cliënt en familie beter worden bewaakt. Aan de andere kant wordt aangegeven dat de verwachtingen die cliënt en familie hebben, niet altijd reëel zijn. Zij gaan er vanuit dat de EVV altijd bereikbaar en aanspreekbaar is of altijd voor hen klaar staat. Dit kan een zekere druk geven.

Belangrijk is verder dat men niet tot elkaar veroordeeld moet zijn. Soms klikt het gewoon niet tussen een EVV en de cliënt/ familie en dan moet het vanzelfsprekend zijn dat men een andere EVV toegewezen krijgt.

### **Vraag 5: De samenwerking met de niet-EVV**

Niet iedere zorgverlener is EVV. Het EVV zijn wordt onder andere bepaald door het opleidingsniveau en de omvang van het dienstverband. De overige medewerkers ondersteunen de EVV bij het bieden van de afgesproken zorg- en dienstverlening zoals vastgelegd in het door de EVV opgestelde zorgleefplan. Dit blijkt wezenlijk te zijn voor het goed functioneren van het systeem. Komt dit onder druk te staan dan gaat de kwaliteit van de dienstverlening achteruit. Goed kunnen organiseren en plannen is dan ook een belangrijke kwaliteit.

De niet-EVV vindt dat de samenwerking over het algemeen goed verloopt hoewel men elkaar soms (te) weinig ziet. Het feit dat men minder verantwoordelijkheid draagt en bewoners zich vooral (kunnen) richten tot de EVV, vinden velen prettig. Voor hen zijn EVV ook duidelijke aanspreekpunten. Anderzijds merkt een deel op dat de EVV soms de neiging heeft te veel naar zich toe te trekken en zij wel meer verantwoordelijkheid willen dragen.



---

## Werken met richtlijnen

De afgelopen jaren is er door diverse organisaties veel tijd en energie gestoken in de ontwikkeling van richtlijnen. Deze richtlijnen zijn gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek en ervaringen in de praktijk. Je zult als EVV ongetwijfeld met deze richtlijnen te maken krijgen.

In deze map vind je beknopte informatie over een aantal richtlijnen.



In de online kennisbank van onze website vind je meer informatie over onderstaande en meer richtlijnen via: <https://btsg.nl/category/kennisbank-overzicht/>

---

- *Richtlijn Samenwerking en logistiek rond decubitus*  
Dit project staat landelijk bekend onder de afkorting SALODE. De richtlijn heeft als doel om decubitus zoveel mogelijk te voorkomen dan wel effectief te bestrijden. Er is een handige kaart die compact de kern van decubitus preventie weergeeft.
- *Multidisciplinaire richtlijn verantwoorde vocht en voedselvoorziening*  
Uit onderzoek is gebleken dat nogal wat cliënten ondervoed zijn. Daarbij speelt niet alleen de gezondheidstoestand een rol maar ook de sfeer, samenstelling en omgeving. Een slechte vocht- en voedingstoestand kan daarnaast leiden tot andere gezondheidsproblemen zoals bijvoorbeeld sneller ontstaan van decubitus.

Ondervoeding bij ziekte is een groot probleem binnen de Nederlandse gezondheidszorg. Uit landelijke prevalentiecijfers (2012) blijkt dat in het ziekenhuis 22%, in verpleeg- en verzorgingshuizen 17% van de patiënten ondervoed is. Daarnaast is er bij respectievelijk ruim 18 en 27% sprake van een risico op ondervoeding. Sinds 2004 lijkt de prevalentie 'risico op ondervoeding' in algemene ziekenhuizen licht te dalen en in de chronische sector licht te stijgen. De prevalentie 'ondervoeding' lijkt enigszins te dalen in beide sectoren.

- *Richtlijn Valpreventie bij ouderen*  
Het grootste aantal meldingen binnen de Melding Incidenten Cliëntenzorg (MIC) dat veel organisaties bijhouden, betreft valincidenten. Er zijn veel factoren die van invloed kunnen zijn: gezondheidsproblemen (denk aan duizeligheid, instabiel lopen etc.), omgeving (gladde vloeren of glimmende vloeren die het idee van gladheid geven, vloerkleedjes), beschermende maatregelen (bedhekken).  
Er is onderzoek uitgevoerd naar de meest voorkomende oorzaken van vallen en op basis hiervan een richtlijn voor de preventie van valincidenten opgesteld en een handige kaart gemaakt waarop de kernpunten van de richtlijn zijn samengevat.



Je kunt allerlei brochures en informatie downloaden via de site [www.veiligheid.nl](http://www.veiligheid.nl) onder de rubriek 'Valpreventie 65-plussers'.

---

#### Gegevens over prevalentie vallen (2012)

Bijna 1 op de 10 cliënten in de verpleeg- verzorgingshuizen valt. In de thuiszorg is dat ongeveer 1 op de 16. De meest 'vallers' vallen maar één keer. De meeste valincidenten vinden plaats in de slaapkamer gevolgd door de woonkamer. De belangrijkste oorzaken van valincidenten zijn lichamelijke gezondheidsproblemen, gevolgd door psychische gezondheidsproblemen.

#### Werkgroep Infectie Preventie (WIP)

Deze werkgroep is in 1980 opgericht. In de werkgroep werken vier verenigingen op het gebied van infectiepreventie en hygiëne samen. De belangrijkste taak van de werkgroep is het ontwikkelen van richtlijnen op het gebied van infectiepreventie binnen de intramurale gezondheidszorg. Het omvat een ruimer terrein dan alleen verpleeg- en verzorgingshuizen en omvat ook de ambulancezorg, de verstandelijk gehandicapten sector, de huisartsenzorg en de ziekenhuizen.



De WIP heeft tal van richtlijnen ontwikkeld die je kunt raadplegen en downloaden via hun site [www.rivm.nl/Onderwerpen/Wergroep\\_Infectiepreventie\\_WIPI](http://www.rivm.nl/Onderwerpen/Wergroep_Infectiepreventie_WIPI)

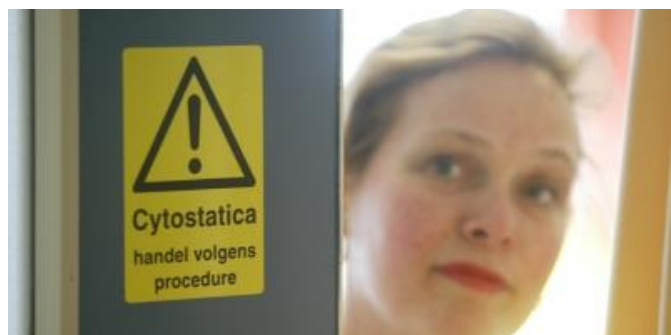
#### *Uit de richtlijn handhygiëne (WIP, maart 2009)*

Over het algemeen hoeven voor handhygiëne geen andere middelen te worden gebruikt dan een schoon stuk zeep en een schone handdoek. In de verpleeghuis- woon- en thuiszorg echter kunnen bij cliënten bepaalde verzorgende handelingen moeten worden uitgevoerd waarvoor een meer dan normale handhygiëne noodzakelijk is, omdat immers de meeste besmetting via de handen plaatsvindt. Dit betreft situaties waarin (mogelijk) sprake is van besmettingsgevaar, of wanneer het een voor besmetting extra gevoelige cliënt betreft.

Geadviseerd wordt om dan, bij lichamelijke verzorging van de cliënt, gebruik te maken van vloeibare zeep uit een dispenser en papieren handdoekjes. Ook kan gebruik worden gemaakt van handalcohol hetgeen gezien het gebruiksgemak zelfs aan te bevelen is. Er moet voor worden gezorgd dat de personeelsleden voldoende gelegenheid hebben voor handreiniging.

#### *Landelijke richtlijn 'Veilig werken met cytostatica in de thuiszorg'*

De landelijke richtlijn is, in opdracht van Stichting Fonds voor Arbeidsmarktbeleid en Opleidingen Thuiszorg (FAOT), ontwikkeld omdat de huidige richtlijnen vooral gericht zijn op verpleegkundigen en veel minder op verzorgenden en huishoudelijk medewerkers in de thuiszorg.



Terwijl cytostaticagebruik in de thuiszorg steeds vaker voorkomt, door kortere ziekenhuisopnames. Verzorgenden zijn zich nog onvoldoende bewust van de risico's voor hun eigen gezondheid als cliënten chemotherapie ondergaan. Het onbeschermd werken met deze patiënten is risicovol vanwege de kans op besmetting: cytostatica is kankerverwekkend en kan onvruchtbaarheid veroorzaken.

TNO heeft eerder dit jaar voor Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland onderzoek gedaan naar arbeidsrisico's in de zorg. Volgens het onderzoek lopen zo'n 5.000 tot 10.000 verzorgenden in de thuiszorg een risico.

Het Integraal Kankercentrum West (IKW) heeft een cd-rom en implementatieplan ontwikkeld

*Uit de richtlijn MRSA thuiszorg (WIP, november 2009)*

Bestrijding van MRSA in de thuiszorg is nodig om te voorkómen dat profylaxe en behandeling van MRSA niet goed meer mogelijk zijn. Daarenboven is het gevaar van verdergaande resistentieontwikkeling niet denkbeeldig. Omdat gebleken is dat cliënten die in buitenlandse ziekenhuizen of verpleeghuizen opgenomen zijn geweest een verhoogde kans hebben om met MRSA te zijn gekoloniseerd, is het belangrijk om bij deze cliënten bij aanvang van de thuiszorg voorzorgsmaatregelen te nemen. Bij cliënten die uit Nederlandse ziekenhuizen of verpleeghuizen thuis zijn gekomen, zijn deze maatregelen niet nodig, tenzij in de betreffende instelling zich op dat moment een epidemische verheffing van MRSA voordoet. Vooral nog komt MRSA in de Nederlandse thuiszorg sporadisch voor, maar precieze gegevens ontbreken.

## Werken met protocollen

Een protocol is een concrete, methodische leidraad, die aangeeft welke handelingen in welke volgorde en onder welke omstandigheden verricht moeten worden.

### Voordelen bij het werken met protocollen

#### *Verminderen van onzekerheid*

In de dienstverlening aan cliënten komen geregeld complexe situaties voor waarbij meerdere disciplines zijn betrokken en waarin snel gehandeld moet worden. Fouten kunnen ernstige gevolgen hebben. Denk aan reanimatie, medische complicaties en agressie. Het is belangrijk dat medewerkers dan snel en doeltreffend kunnen handelen. Protocollen bieden dan houvast, zeker voor medewerkers die weinig ervaring hebben of voor het eerst met een situatie te maken krijgen.

#### *Bevorderen van de kwaliteit*

Door het werken met protocollen neemt de kans op fouten af. De wijze waarop gehandeld wordt, is niet afhankelijk van de persoon, maar van gemaakte afspraken. Omdat de handelwijze concreet beschreven staat, kan deze worden getoetst en aangepast/verbeterd.

#### *Zichtbaar maken van processen*

Protocollen beschrijven processen (wie doet wat, wanneer), bijvoorbeeld de intakeprocedure. Door deze processen te beschrijven in protocollen worden inefficiënte en ineffectieve situaties zichtbaar (denk aan dubbele handelingen) die je vervolgens kunt verbeteren.

#### *Verbeteren samenwerking en afstemming*

Bij de dienstverlening zijn soms veel verschillende disciplines betrokken, coördinatie is dan belangrijk. Door het opstellen van protocollen, worden doelen en werkwijzen van de verschillende disciplines inzichtelijk. In protocollen staan de afspraken over de wijze waarop men onder bepaalde omstandigheden met elkaar samenwerkt.

#### *Toetsen van de dienstverlening*

Omdat in een protocol is opgenomen wie wat doet, wanneer en met welk doel, kan worden getoetst of ieder zich aan de afgesproken werkwijze houdt en je kunt hem dan aanspreken op zijn verantwoordelijkheid. Bovendien kun je toetsen of de vastgelegde werkwijze wel het gewenste resultaat heeft (proces- en resultaatevaluatie).

#### *Inwerken nieuwe medewerkers*

Het kost nieuwe medewerkers vaak veel moeite om zich de werkwijzen in een instelling eigen te maken. In vakantieperiodes zijn er veel inval- of oproepkrachten. Doordat protocollen werkwijzen beschrijven, zijn deze gemakkelijker over te dragen aan anderen.

### Gevaren bij het werken met protocollen

De praktijk vraagt dat medewerkers in veel situaties flexibel inspringen op omstandigheden en op wensen en behoeften van de cliënt. Door een bepaalde werkwijze voor te schrijven, ontstaat het gevaar dat medewerkers klakkeloos het protocol volgen en daardoor minder cliëntgericht werken. Protocollen zijn vooral handig wanneer een standaard werkwijze belangrijk is (denk aan middelen en maatregelen). Niet elk onderwerp leent zich voor een protocol.

Door goed aan te geven onder welke omstandigheden je de werkwijze moet volgen, kun je in andere situaties, van het protocol afwijken. Een protocol is een middel, geen doel. Het gaat om een cliëntgerichte wijze van dienstverlening, welke voldoet aan een aantal kwaliteitseisen.

### **Het maken van protocollen**

Bij het opstellen van een protocol worden de volgende stappen doorlopen

1. Vaststellen plan van aanpak
  - Bepaal en benoem het proces waarvoor het protocol geldt.
  - Geef het doel van het proces aan.
  - Geef de doelen van het protocol aan, deze dienen later als toetssteen in de evaluatie.
  
2. Verzamelen van relevante informatie
  - Verzamel de informatie die belangrijk is voor het onderwerp.
  - Beschrijf het proces stap voor stap (wie, wat, waar, wanneer).
  - Welke hulpmiddelen worden gebruikt (formulieren, gereedschap).
  - Kijk bij anderen/andere instellingen wat zij hebben.
  - Ga na op internet of er standaard of landelijke richtlijnen zijn.
  
3. Formulieren gewenste werkwijze
  - Wat is het wenselijke doel/welke gewenste situatie moet worden bereikt.
  - Geef aan, aan welke (wettelijke) eisen het proces moet voldoen.
  - Stel een concept-protocol op.
  - Een protocol is 'bevroren ervaringskennis', bespreek en vervolmaak het concept-protocol daarom met collega's en leidinggevenden en vraag of ze ermee akkoord kunnen gaan.
  
4. Opstellen toetsingscriteria

Stel criteria op aan de hand waarvan de uitvoering van het protocol kan worden getoetst. Deze criteria bestaan uit zichtbare kenmerken waaruit je kunt afleiden of het protocol goed wordt toegepast.

### **Toetsingscriteria**

We onderscheiden twee toetsingscriteria:

- **Uitvoeringscriteria:** hebben betrekking op de naleving van het protocol (wordt het gehanteerd én gehanteerd op de afgesproken wijze, oftewel houden medewerkers zich aan het protocol).
- **Resultaatcriteria:** deze hebben betrekking op de beoogde resultaten van het protocol. Heeft het protocol het gewenste effect?

De toetsingscriteria moeten voldoen aan de volgende kenmerken:

#### *Concreet*

De handelingen moeten zo concreet mogelijk worden beschreven. Het moet iedereen die erbij betrokken zijn, duidelijk zijn wat er met een handeling wordt bedoeld. Er mag geen verschil in interpretatie mogelijk zijn.

#### *Systematisch*

De gewenste werkwijze wordt stap voor stap beschreven. De handelingen moeten op elkaar aansluiten: er mogen geen 'witte vlekken' in de werkwijze zitten, doordat handelingen ontbreken. Daarnaast wordt bij elke handeling aangegeven door welke medewerker deze verricht moet worden en wie uiteindelijk verantwoordelijk is voor de uitvoering van de handeling.

---

### *Voorschrijvend*

Een protocol heeft een voorschrijvend karakter. Wanneer zich een situatie voordoet, waarop het protocol betrekking heeft, moeten de betrokken medewerkers handelen volgens het protocol. Een protocol moet ruimte bieden aan medewerkers om te voorzien in de persoonlijke wensen en behoeften van een cliënt. Een protocol moet daarom toestaan dat medewerkers soms van de voorgeschreven werkwijze afwijken. Het protocol moet aangeven van welke handelingen je mag afwijken en onder welke omstandigheden.

Deze toetsingscriteria hebben een duidelijke relatie met de zogenaamde SMART-criteria (zie een eerdere lesdag). Deze criteria zijn handig bij het formuleren van toetsbare doelen.



### **Opdracht: Protocollen**

Vorm groepjes van vier.

Beantwoord met elkaar de volgende vraag:

Welke protocollen binnen de organisatie waar je werkt leveren een bijdrage aan het:

*Verminderen van onzekerheid*

*Zichtbaar maken van processen*

*Verbeteren samenwerking en afstemming*

**of**

Welke protocollen zouden ontwikkeld moeten worden teneinde een bijdrage te leveren aan het:

*Verminderen van onzekerheid*

*Zichtbaar maken van processen*

*Verbeteren samenwerking en afstemming*

## Time-management



### Opdracht: Zelfbeoordeling time-management

Beantwoording van onderstaande vragen levert een score op die een globaal beeld geeft van jouw time-management.

De score wordt betrouwbaarder naarmate je in staat bent de vragen objectiever te beantwoorden.

	bijna nooit 0	soms 1	vaak 2	bijna altijd 3
1 Een deel van mijn tijd reserveer ik voor planning en voorbereiding.				
2 Ik delegeer alles wat delegeerbaar is.				
3 Ik leg taken en streefdata vast in een schema of mijn agenda.				
4 Mijn papieren berg ik zo op dat ik ze gemakkelijk terug kan vinden.				
5 In een vergadering stel ik het aan de orde als de deelnemers zich niet aan het onderwerp houden.				
6 Ik doe dagelijks zoveel als ik aankan.				
7 Mijn tijdschema heeft speelruimte zodat ik op acute problemen kan reageren.				
8 Ik stel -indien nodig- problemen met de uitvoering van de taken systematisch aan de orde.				
9 Ik kan nee zeggen als anderen mijn tijd opeisen en ik belangrijke dingen te doen heb.				

### Score-resultaat

Als je de punten optelt die je hebt behaald, kom je tot het volgende resultaat:

- 0 - 12 punten Je werkt niet volgens een tijdschema en laat je door anderen opjagen.
- 13 - 17 punten Je probeert vat te krijgen op je tijd maar bent nog niet consequent genoeg om daar succes mee te hebben.
- 18 - 22 punten Je zelfmanagement is goed.
- 23 - 27 punten Je bent een voorbeeld voor ieder die met zijn tijd wil leren omgaan. Laat je medemensen van je ervaringen profiteren!

Als je je scores bekijkt, wat zijn dan voor jou verbeterpunten:

- 1 .....
- 2 .....
- 3 .....

### Tijd is schaars

Wij allemaal hebben "tijdproblemen" en time-management is dan ook een mode-verschijnsel. Toch is het een verkeerde voorstelling van zaken als we denken dat time-management de tijdproblemen uit de wereld helpt! Tijdproblemen horen bij onze cultuur, bij de inrichting van onze samenleving, bij onze productieprocessen, bij de zorgverlening, enz.

*Tijd is een schaars product.*

*Tijd is geld.*

Deze uitdrukkingen maken duidelijk hoe belangrijk binnen onze samenleving tijd is. Time-management is erop gericht om het schaarse goed tijd efficiënt te gebruiken.

### Waarom time-management?

Je besteedt relatief veel aandacht aan korte termijn activiteiten, de dienstverlening in het hier en nu. Belangrijke zaken op lange termijn worden vaak het kind van de rekening. Het zijn vaak de dringende zaken (deze zijn niet altijd belangrijk!) op korte termijn, die tijd in beslag nemen.

Daarvoor zijn vier redenen:

- geen, een gebrekkige of een verkeerde prioriteitenstelling van werkzaamheden;
- veel routinewerk waardoor er weinig tijd en energie overblijft voor het creatief aanpakken van problemen op lange termijn. Routinewerk doet een aanslag op uw creativiteit;
- veel onvoorziene zaken die voor gaan of voorrang krijgen;
- onvoldoende gebruik maken van het delegeren van taken.

Time-management beoogt:

- je kritisch te laten kijken naar je eigen werkzaamheden;
- te ontdekken wat de oorzaak is waarom je aan bepaalde zaken niet toekomt;
- inzichtelijk te krijgen wat je tijdvreters zijn;
- je te leren prioriteiten te stellen;
- je te leren om de tijd anders in te delen / anders met je tijd om te gaan;
- het verminderen van stress en andere negatieve verschijnselen.



Alhoewel plezier maken zich nu eenmaal niet laat instrueren, zijn pret en humor in het werk heel belangrijk.

### Twee belangrijke vragen bij time-management

Aan time-management liggen twee vragen ten grondslag:

vraag 1: Moet ik wel doen wat ik doe, laat ik niet na wat ik had moeten doen?

vraag 2: Doe ik datgene wat ik moet doen wel op de meest efficiënte wijze?

Om vraag 1 te kunnen beantwoorden is informatie nodig over

- wat je feitelijk doet, en
- wat je moet doen volgens het doel van je functie als EVV en daaruit af te leiden primaire taken. Waar kom je niet aan toe (of te weinig) terwijl het een belangrijke taak is of misschien wel het doel van je functie?

Het accent ligt hier op het doen van de juiste dingen.

Aan vraag 2 zitten twee aspecten:



1. planning; hoe plan je taken of waarom plan je bepaalde taken juist niet; wanneer doe je wat; wie betrek je daarbij; het accent ligt hier op de planning: *waarom en met wie*.
2. de wijze waarop je je taken uitvoert; dit kan misschien efficiënter; hier spelen bepaalde vaardigheden een rol, bijvoorbeeld sneller leren lezen of beter leren vergaderen, waarmee veel tijdswinst valt te behalen; het accent ligt in elk geval op: de dingen juist doen.

**Samengevat:**

1. De *juiste* dingen doen (prioriteiten bepalen).
2. Wanneer en met wie (planning).
3. De dingen *juist* doen (efficiënt uitvoeren).

**Taakopvatting en persoonlijkheid.**

Hoe iemand omgaat met tijd is nauw verweven met de taakopvatting en de persoonlijkheid.

Time-management vereist van jou:

- een motivatie om aan het tijdprobleem te werken;
- een gevoelde noodzaak om efficiënter te gaan werken;
- een vertrouwen in de deskundigheid van anderen (niet alles in eigen hand willen houden);
- een houding die gekenmerkt wordt door kritisch willen kijken naar je eigen werk;
- een openstaan voor nieuwe ideeën en oplossingen;
- een bereidheid anders te werken dan je gewend bent.



*Met welke van deze vereisten heb je moeite?*

Let wel:

Time-management is niet te leren door *alleen* een aantal tips te geven. Je moet weten waarom je werkt zoals je werkt. Je moet inzicht hebben in wat te maken heeft met je taakopvatting e.d. en welke externe druk de uitoefening van je functie bepaalt. Maar ook welke motieven meespelen in je werkopvatting. Daarna kun je een op de eigen situatie geënt plan maken om anders met je tijd om te gaan.

**Waarom houd je situaties met veel stress in stand?**

We noemen hieronder een zevental motieven:

- niet weten hoe u het werk anders moet organiseren;
- macht der gewoonte;
- veel aandacht krijgen (de spil van de werkeenheden zijn);
- denken dat plannen alleen maar tijd kost en niets oplevert;
- geen invloed kwijt willen raken (niet willen delegeren);
- het hebben van een arbeidsethos: hard werken moet;
- gedrag vertonen voor de buitenwereld (zie eens hoe druk ik het heb);
- legitimatie voor het vervullen van de functie (zie je wel ik ben hard nodig).

**Voorspelbaarheid van activiteiten**

Time-management is een kwestie van kiezen, een koers uitzetten op basis van het stellen van prioriteiten. Het betekent bewust sturen naar doelen. Het betekent dat je er voor zorgt dat het werk je niet overkomt. Uiteraard blijven er - zeker in de gezondheidszorg - altijd acute kwesties die direct je aandacht opeisen. Toch blijkt in de praktijk dat er meer voorspelbaar is dan je denkt. En over alles wat

voorspelbaar is, kun je van tevoren nadenken en in de planning meenemen. Je kunt bedenken hoe je iets gaat doen, hoeveel tijd iets gaat kosten, welke problemen er aan vast zitten, hoe je iets kunt voorkomen enz. Op deze wijze verklein je de kans dat je op allerlei zaken ad hoc moet reageren.

### Drie soorten activiteiten

#### Onverwachte activiteiten

Deze activiteiten zijn onvoorspelbaar. Het zijn vragen en werkzaamheden die plotseling op je afkomen. Ze vragen om een directe reactie. Wat voor vragen en werkzaamheden het precies zijn, weet je niet. Wat je wel kunt uitzoeken is hoeveel tijd je gemiddeld kwijt bent aan deze activiteiten en hoe je ze kunt stroomlijnen.

Uiteraard is het zo dat niet alle vragen die op jou afkomen ook door jou afgehandeld moeten worden. Een cruciale vraag die je jezelf steeds moet stellen is: hoort dit wel bij mij thuis?

#### Zogenaamde onverwachte activiteiten

Deze activiteiten zijn voorspelbaar maar je schat ze niet als zodanig in of je hebt er nooit goed over nagedacht. Maak van zogenaamde onverwachte activiteiten  $\Delta$ verwachte activiteiten $\emptyset$ . Dit doe je door na te gaan wat voorspelbaar is in je werk.

#### Verwachte activiteiten

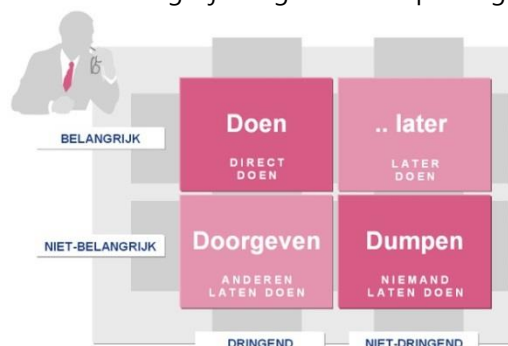
Dit zijn de voorspelbare activiteiten. Je kunt een onderscheid maken tussen:

- activiteiten die op een vast tijdstip plaatsvinden, en
- activiteiten waarvan je weet dat ze gaan komen maar je weet niet wanneer.

De eerste categorie is goed inplanbaar. Voorbeelden hiervan zijn vergaderingen en overdrachten. De tweede categorie is een stuk moeilijker te plannen. Een discipline die nog langs moet komen maar niet heeft gezegd wanneer. Het ontslag van een cliënt op een revalidatieafdeling. Familie die nog contact met jou moet opnemen. Het aanleveren van gegevens. Enz. Een aantal van dit soort activiteiten kan door het maken van betere afspraken meer "beheersbaar" gemaakt worden. Dit is aan te raden omdat het de planning van andere activiteiten kan verstoren. Probeer bij het maken van afspraken een **tijdstip** aan te geven!

### Belangrijke zaken eerst

"Stel prioriteiten". De wereld lijkt steeds drukker te worden. Alles moet gelijk en gaat 24 uur per dag door. Om toch effectief te zijn is het van het grootste belang om prioriteiten te stellen. Laat de belangrijkste dingen niet de dupe worden van allerlei urgente, maar onbelangrijke dingen. Effectieve mensen besteden hun tijd vooral aan zaken die belangrijk zijn (zie illustratie hiernaast). Ze laten zich niet leiden door de waan van de dag, maar plannen zelf hun leven.



Indien aan deze die eigenschappen wordt voldaan, kunnen mensen zich richten op een meer vruchtbare samenwerking met anderen. Onafhankelijk zijn op zich is immers niet voldoende, zeker niet in een wereld waarin alles met alles samenhangt.

	Dringend	Niet dringend
Belangrijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situaties waarbij sprake is van een crisis <b>1</b></li> <li>• Urgente problemen</li> <li>• Projecten met een deadline</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planning van activiteiten in de tijd <b>2</b></li> <li>• Nieuwe mogelijkheden onderzoeken</li> <li>• Benutten van kansen - ondernemerschap</li> </ul>
Niet- belangrijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sommige telefoontjes, mails e.d. <b>3</b></li> <li>• Bepaalde vergaderingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sommige mails, telefoontjes e.d. <b>4</b></li> <li>• Tijdverspillers</li> <li>• Uitstelgedrag</li> </ul>

Effectieve mensen komen zo min mogelijk met hun tijdbesteding in de vakken 3 en 4 terecht.

### Datgene wat je drijft

Hoe verstandig we ook kunnen praten over het anders indelen van onze tijd, ons er naar gedragen is van een andere orde. Hoe komt dat? Ons gedrag wordt beïnvloed door motieven waarvan wij ons nauwelijks bewust zijn. En als we de motieven wel weten is het nog niet gezegd dat ze eenvoudig te beïnvloeden zijn. Deze motieven zijn onze drijfveren, in het Engels drivers.



*Drivers zijn aansporingen om een bepaald gedrag te vertonen dat op het eerste gezicht sociaal acceptabel lijkt, maar bij nader inzien een valkuil blijkt te zijn.*

Een onderzoeker heeft op basis van duizenden observaties vijf drivers gevonden.

- Wees perfect.
- Doe je best.
- Maak voort.
- Doe me een genoegen.
- Wees sterk.

Hierna volgt een opdracht en een korte typering van de vijf drivers. Het gaat om algemene beschrijvingen. Elk mens gebruikt afhankelijk van de situatie aspecten uit de verschillende drivers.



## Opdracht: drijfveren

### Deelopdracht 1

Lees onderstaande typeringen één tot en met vijf door.

Onderstreep in de tekst de aspecten die op jou van toepassing zijn.

Bespreek hierna met een andere cursist(en) je onderstreepingen. Geef daarbij een korte schets van situaties waarin het door jou onderstreepte aspect voorkomt.

#### **1 Wees perfect *Streven naar perfectie om geaccepteerd te worden.***

In de praktijk betekent dit dat je altijd wel iets ziet dat niet in orde is. Je verwacht perfectie van jezelf en van anderen. Aangezien perfectie voor de meeste mensen niet is weggelegd, zul je je vaak niet oké voelen. Je bent steeds bezig perfect te zijn en je vindt pas iets af als het perfect is. Het gevolg is dat je heel lang over iets doet. Zinnen die vanuit de 'Wees perfect driver' worden gebruikt, zijn:

- 'Kun je me precies vertellen...'
- 'Ik weet het niet precies.'

Deze driver kan op hele specifieke gebieden voorkomen; de één neigt tot perfectie in zijn spreken, de ander in het realiseren van bepaalde taken, enz.

#### **2 Doe je best *Niet goed verdelen van energie, waardoor je activiteiten niet afmaakt.***

Je nodigt andere personen uit om met jou 'je best' te doen. Je maakt dingen niet af; loopt te hard van stapel, denkt pas na als je merkt dat je aan het eind van je latijn bent.

In je spreken maak je zinnen niet af; je beantwoordt vragen niet direct; je herhaalt de vraag, je pauzeert en dwaalt af; je vindt iets moeilijk en je denkt fronsend na

#### **3. Maak voort *Altijd haast hebben.***

Je denkt snel, spreekt snel, eet snel. Je bent in de toekomst bezig en vermijdt het hier en nu. Je kijkt veel op je horloge, bent ongeduldig en trommelt met je vingers. Je interrumpeert anderen. Je houdt je niet aan de 100km snelheid en windt je op in een file in plaats van even te ontspannen. Je komt meestal hijgend te laat en bent ondertussen alweer bezig met wat je straks moet doen.

#### **4. Doe me een genoegen *Het de ander naar de zin maken ten koste van jezelf.***

Je voelt je pas lekker als iedereen het naar zijn zin heeft. Je vraagt belangstellend of iemand koffie of thee wil, of hij wel goed zit of het niet te koud is. Je vraagt of je nog iets voor hem kunt betekenen. Je knikt voortdurend, bent het vaak met anderen eens en doet veel in de hoop daardoor geaccepteerd te worden. Je trekt diepe rimpels in je voorhoofd en reageert met "graag gedaan" als iemand je bedankt. Je voelt je teleurgesteld als anderen niet met een gelijksoortig gedragspatroon naar jou reageren. Je hebt moeite om goed voor jezelf te zorgen.

#### **5. Wees sterk *Vermijden van afhankelijkheid.***

Je voelt je pas lekker als je de zaak volledig in de hand hebt. Je hebt moeite om in een auto naast de bestuurder te zitten en als dit toch voorkomt heb je de onbedwingbare neiging mee te rijden. Je hebt moeite een leidinggevende boven je te accepteren. Je onderdrukt meestal gevoelens en kunt moeilijk tegen je verlies. Je bent sterk rationeel ingesteld.

### Deelopdracht 2

1. Welke drijfveer is het meest van toepassing op jou?
2. Wat zijn voor jou wenselijke veranderingen?
3. Welke mogelijkheden / voornemens heb je om daar in de toekomst iets aan te doen?
4. Welke acties vraagt dit van jou?