

## Selectieve vertraging, ook in eigen denken

Jan Steyaert  
Fontys Hogeschool Sociale Studies, Eindhoven

Het nummer van het Oikonde Nieuws van kerst 2007 ging over tijd en welzijn, onder de titel 'time is honey'. Rode draad doorheen de verschillende bijdragen was een pleidooi voor selectieve vertraging, een begrip afkomstig van Hans Achterhuis. Versnelling is prima, maar niet voor alle domeinen van het leven. Er zijn inherent trage activiteiten, zoals alles wat met zorg te maken heeft, zo schrijft Jan Raymaekers in de inleidende tekst.

Een pleidooi uit het hart gegrepen, dit verdient alle steun. De zoektocht naar efficiëntere zorg kan immers gekke vormen aannemen, en de aandacht voor de kwetsbare burger verleggen naar het strikt volgen van een protocol en het zo snel mogelijk naar de volgende kwetsbare burger gaan. Voor het aantrekken van steunkousen staat bijvoorbeeld 21 seconden. Even een praatje maken kan er niet meer bij. In Nederland wordt al gesproken over stopwatch-zorg, waar de chronometer aangeeft hoeveel tijd beschikbaar is voor een bepaalde handeling. Terwijl we het meten van seconden prima vinden in de topsport, waar Tom Boonen met slechts een seconde verschil toch Parijs-Roubaix wint, stuit hetzelfde principe in de zorg tegen de borst.

Een treffend voorbeeld van stopwatch-zorg deed zich zomer 2007 voor in een verpleeghuis in een niet nader genoemde Nederlandse stad. Een verkoper in driedelig pak meldde zich bij de directie met een nieuwe innovatie:

'verzorgend wassen'. Met washandjes die doordrenkt zijn van speciale stoffen (welke? Sorry, bedrijfsgeheim) konden dementerende bejaarden sneller gewassen worden. Je doet de washandjes in de microgolf, en ze zijn zo klaar om gebruikt te worden. Water is niet meer nodig en nadien gaan ze gewoon bij de afval (laten we maar hopen dat ze afbreekbaar/recycleerbaar zijn, anders hebben we nog een ecologisch probleem ook). Met een eenvoudig rekenkundig model werd de tijdsbesparing even voorgerekend.

Dit is schokkend. Andere woorden zijn er niet echt voor. Dit is het toppunt van Taylorisme in de verzorgende sector. Dit soort zorg moet je niet willen, niet als verzorgende en niet als verzorgde. Management dat dit soort innovatie omarmt, moet je een halt toeroepen. Juist hier is selectieve vertraging nodig.

Maar wacht even. Laten we dat principe van de selectieve vertraging ook hier eens toepassen, en wat trager tot meningsvorming over deze situatie komen. Daar hoort wat extra informatie bij. De dementerende bejaarden vonden het eigenlijk wel prettig, die washandjes uit de microgolf. Die hadden een aangename temperatuur, het werd niet zo'n nat gedoe, en het aantal keer dat de fragiele bejaarden moesten draaien om gewassen te worden, was beperkter. Prima innovatie dus volgens hen. Daarnaast is het belangrijk te weten dat de verkoper er niet zo maar stond, maar uitdrukkelijk kwam op vraag van het verpleeghuis zelf. Er was immers die zomer gebleken dat er veel te weinig personeel was voor het vele werk, en dat de kwaliteit van zorg onder druk stond omdat er gewoon te weinig mensen in de zorg willen werken. Tenslotte is belangrijk te weten dat de washandjes wel een

tijdsbesparing met zich mee brachten, maar geen kostenbesparing. Daarvoor zijn de dingen gewoon te duur.

Dit verpleeghuis gaat door met washandjes uit de microgolfoven. Ook voor de aanstormende zomer dient zich immers een tekort aan personeel aan. Niet omwille van besparing, maar omdat de mensen er gewoon niet zijn. En met de demografische ontwikkeling gaat dat probleem de volgende twintig jaar alleen maar groter worden. Management dat in deze context innovaties binnenhaalt die tijd besparen zodat er toch nog ruimte blijft voor wat aandacht tussen verzorgende en verzorgde, krijgt mijn steun.