

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 introductie

1.1	Inleiding	10
1.2	Aanleiding voor het onderzoek naar ‘tijd’	10
1.3	Vraagstelling en onderzoeksvragen	13
1.4	Afbakening van het onderwerp	14
1.5	Keus concepten	15
1.6	Leeswijzer	15

Hoofdstuk 2 timing als opgave voor zorg- en dienstverlening

2.1	Inleiding	18
2.2	Het verschijnsel ‘tijd’	18
2.3	Persoonlijke tijdsbeleving	23
2.4	Economisch perspectief op tijd in de zorg	28
2.5	Afstemmen van organisatie op cliënt	33
2.6	Moments of truth op de werkvloer	36
2.7	Timing als centraal vraagstuk	38

Hoofdstuk 3 de methodologie van het onderzoek

3.1	Inleiding	44
3.2	Uitgangspunten voor het onderzoek	44
3.3	Opzet case study’s	46
3.4	Onderzoekbronnen case study’s	47
3.5	Het onderzoeksproces in het veld	48
3.6	Data-analyse	51
3.7	Kwaliteit van het onderzoek	52

Hoofdstuk 4 Case study: Zorgcentrum

4.1	Inleiding	58
4.2	Een jaar in het zorgcentrum	58
4.3	Tijd voor cliënten: “Hoe kom ik mijn dag door?”	61
4.3.1	De cliënten van Wijkzickenboeg en Thuiszorg	61
4.3.2	Tijdsbesteding, tijdsbeleving en timing van zorg: casuïstiek cliënten	61
4.3.3	Analyse van het tijdsperspectief	74
4.4	Tijd voor medewerkers: “Wat doe ik in mijn tijd?”	80
4.4.1	De medewerkers in de zorg	80
4.4.2	Tijdsbesteding, tijdsbeleving en timing van zorg: casuïstiek medewerkers	81
4.4.3	Analyse van het tijdsperspectief van medewerkers	90
4.5	De organisatie van tijd: “Hoe krijg ik het rond?”	98
4.5.1	Management van de organisatie	98

4.5.2	Operationele afstemming van tijdsinzet	100
4.5.3	Hanteren van tijdsdruk en tijdsinzet	101
4.6	Afstemming van Tijd in het Zorgcentrum: conclusies	103

Hoofdstuk 5 Case study: wonen met adL

5.1	Inleiding	108
5.2	Tijdregie en tijdsinzet ADL	108
5.3	Tijd voor cliënten: “Hoe leid ik mijn eigen leven?”	110
5.3.1	De cliënten van Fokus	110
5.3.2	Tijdsbesteding, tijdsbeleving en timing: casuïstiek cliënten	111
5.3.3	Analyse van het tijdsperspectief van cliënten	117
5.4	Tijd voor medewerkers: “Wat doe ik in mijn tijd?”	126
5.4.1	De ADL-assistenten	126
5.4.2	Tijdsbesteding, tijdsbeleving en timing: casuïstiek ADL-ers	127
5.4.3	Analyse van het tijdsperspectief van medewerkers	133
5.5	De organisatie van tijd: “Hoe krijg ik het rond?”	140
5.5.1	Management van de organisatie	140
5.5.2	Operationele afstemming van het werkproces	141
5.5.3	Hanteren van tijdsdruk	143
5.6	Afstemming in tijd bij Fokus: conclusies	144

Hoofdstuk 6 Case study: Persoonsgebonden Budget

6.1	Inleiding	150
6.2	Tijdregie en keuzes voor de budgethouder	150
6.3	Tijd vanuit budgethouders: “Hoe leid ik mijn eigen leven?”	151
6.3.1	De gebruikers van een PGB	151
6.3.2	Tijdsbesteding, tijdsbeleving en timing: casuïstiek budgethouders	152
6.3.3	Analyse van het tijdsperspectief	158
6.4	Tijd voor medewerkers: “Wat doe ik in mijn tijd?”	161
6.4.1	De medewerkers van het PGB	161
6.4.2	Tijdsbesteding, tijdsbeleving en timing van zorg: casuïstiek medewerkers	162
6.4.3	Analyse van het tijdsperspectief van medewerkers	167
6.5	De organisatie van tijd: Hoe krijg ik het rond?	171
6.5.1	De organisatie van het PGB	172
6.5.2	De rol van budgethouder in operationeel proces	173
6.5.3	Vaardigheden en kantelpunt	174
6.6	Afstemming in tijd bij een PGB: conclusies	175

Hoofdstuk 7	Context van zorg en de afstemming in tijd	
7.1	Inleiding	178
7.2	Vergelijking van organisatorische cases	178
7.3	De invloed van organisatiewijze	180
7.4	Relevante tijdsaspecten vanuit cliëntenperspectief	182
7.5	Cross case typologie cliënten en tijd	186
7.6	Cross case typologie medewerkers en tijd	191
7.7	Inrichting werkprocessen op tijdsvragen cliënt	195
7.8	Management van zorgprocessen	198
7.9	Competentieontwikkeling	199
7.10	Zorgsysteem als bottleneck en faciliteit voor timing	201
7.11	Conclusies	205

Hoofdstuk 8 Conclusies en beschouwing

8.1	Inleiding	208
8.2	De betekenis van tijd voor cliënten	208
8.3	De afstemming vanuit medewerkers	213
8.4	Timing als organisatievraagstuk in de zorg	218
8.5	Aanbevelingen voor de praktijk	223
8.6	Aanbevelingen voor regelgeving en toewijzing	224
8.7	Bijdrage aan theorievorming en kennisontwikkeling	226
8.8	Reflectie op de methodologie	227
8.9	Aanbevelingen voor vervolgonderzoek	228

Literatuur

Samenvatting

Bijlagen	Bijlage 1	Methodologisch verslag Case study zorgcentrum	244
	Bijlage 2	Methodologisch verslag Case study wonen met ADL-assistentie	253
	Bijlage 3	Methodologisch verslag Case study persoonsgebonden budget	257
	Bijlage 4	Kwalitatieve analyse: coderingsproces	260