



De mens voorop  
in een helende omgeving



PLANETREE

Het verschil tussen willen en doen  
in mensgerichte zorg



## Betere Zorg

### 1. Menselijke interactie en liefdevolle bejegening

We maken oprecht vriendelijk contact en luisteren met aandacht naar wat nodig is. Mensen zorgen voor elkaar en tonen begrip en waardering. We nemen verantwoordelijkheid voor ons eigen gedrag en spreken anderen aan op houding en gedrag dat leed toevoegt.

### 2. Eigen keuzes en verantwoordelijkheid door informatie en educatie

Mensen houden regie over hun eigen leven en welbevinden. We bieden toegang tot zorgverleners, eigen dossier en relevante informatie zodat betere keuzes mogelijk zijn. We schetsen de alternatieven en maken gevolgen van keuzes duidelijk.

### 3. Uitstekende behandeling en zorg

Cliënten kunnen rekenen op een effectieve en veilige diagnose, behandeling en zorg. We helpen mensen snel en vakkundig.

### 4. Gezond eten, drinken en bewegen

Lekker en gezond eten in een plezierige ambiance op het moment en in gezelschap dat de cliënt past. Beweging stimuleren en belonen.

### 5. Aanvullende zorg en zingeving

We bevorderen de kwaliteit van leven door zingeving, expressie, comfortzorg, afleiding en troost bijvoorbeeld door muziek, schilderen, films, levensverhalen, meditatie, rouwverwerking, acupunctuur, aanraking, ontmoetingen en activiteiten.

## Helende Omgeving

### 6. Menswaardige technologie

We gebruiken gemakkelijke, begrijpelijke, geruststellende en moderne techniek ten dienste van de cliënt.

### 7. Architectuur en interieur leveren een bijdrage aan gezondheid en heling

Mensen voelen zich op hun gemak door de comfortabele inrichting, een mooi, schoon en lawaaiarm gebouw, een heldere bewegwijzering en contact met de buitenwereld.

### 8. Positieve rol van vrienden, familie en gemeenschap

Familie en dierbaren voelen zich welkom en kunnen komen wanneer de cliënt dat wil. Naasten helpen samen met vrijwilligers mee om het verblijf te veraangename of herstel en genezing te bevorderen. Preventie en de gezondheid van de gemeenschap bevorderen we actief.

## Gezonde organisatie

### 9. Tevreden cliënten

Cliënten waarderen de zorg en verwijzen vrienden en familie van harte naar onze organisatie.

### 10. Tevreden en gemotiveerde medewerkers

We werken met plezier en vakbekwaamheid aan de best mogelijke zorg. We ondernemen actie op wat we weten dat belangrijk is en leren van de besten.

### 11. Gezonde financiële resultaten

Voldoende middelen genereren om te doen wat nodig is.

### 12. Goede marktpositie en relaties met belanghebbenden

We zijn positief over de organisatie en verdienen een goede reputatie.

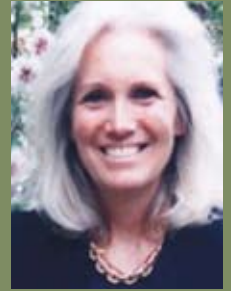


## De mens voorop: cliënt én medewerker

Planetree is ruim 30 jaar geleden opgericht door een patiënte, Angelica Thieriot. Haar droom is zorginstellingen te creëren, waar mensen zich direct al beter voelen en waarin het beste van hotel, ziekenhuis en thuis is verenigd. Het fundament van Planetree is de afgelopen dertig jaar steeds verder ontwikkeld en verfijnd. Planetree helpt organisaties veranderen in een omgeving waarin de mens voorop staat, cliënten actieve deelnemers zijn en professionals en vrijwilligers van harte zorg geven zoals cliënten en medewerkers die willen krijgen. Het doel is om onze gezondheidszorg te transformeren naar een systeem waarin:

- mensen voorop staan en iedere medewerker zorgverlener is;
- persoonlijke aandacht wordt gegeven aan de hele mens en dat betekent zorgen voor fysieke, emotionele, geestelijke en sociale behoeften;
- informatie toegankelijk en zinvol is zodat individuen zo veel mogelijk regie en zeggenschap houden over hun lijf, hun gezondheid en hun leven en actief betrokken zijn bij hun eigen veiligheid, welbevinden of herstel;
- een houding van vriendelijkheid en compassie normaal is;
- veilige, toegankelijke en vakbekwame zorg essentieel is voor cliëntgerichte zorg;
- begrip heerst voor het feit dat ziekte en ouderdom een levensveranderende ervaring kan zijn voor cliënten, familie en zorgverleners;
- familie, vrienden en dierbaren vitaal zijn voor herstel of de kwaliteit van leven;
- de fysieke omgeving goed is ingericht omdat dit belangrijk is voor stressreductie en welbevinden;
- medewerkers regie hebben over hun werk en daardoor ruimte hebben om beter en met meer plezier zorg te verlenen.

Zorginstellingen werken hier concreet aan via de 12 Planetree componenten (zie model).



**Angelica Thieriot**  
oprichter Planetree

De Planetree of Plataan, is de boom waaronder Hippocrates, de grondlegger van de moderne geneeskunst, zijn studenten vele eeuwen geleden les gaf. Onder 'Planetree' leren cliënten ons om zorg menselijker te maken.



PLANETREE



## Dagelijkse praktijk is weerbarstig: behoefte aan samenhang

Instellingen in de gezondheidszorg willen uitstekende, cliëntgerichte zorg leveren. Het waar maken van mensgerichte zorg tot in de genen van menselijk gedrag en de organisatie blijkt lastig. Van medewerkers en zorgorganisaties wordt ook veel gevraagd. Duizend en één projecten rondom kwaliteitseisen, financiële verantwoording, veiligheid, imago, vraagsturing, cultuurverandering en verbouwingen strijden om voorrang. In de praktijk staat ondanks alle goede bedoelingen toch vaak ziekte, beperking, behandeling of geld centraal en niet de mens. Om structureel mensgerichte zorg te realiseren is een eenduidige samenhang nodig die het goede versterkt en vernieuwing bevordert.



Zorgorganisaties die samenwerken met Planetree melden resultaten zoals:

- toename cliënttevredenheid en verwijfsbereidheid;
- toename medewerkertevredenheid en aantrekkelijk om te werken;
- sterke verbetering in samenwerkingscultuur;
- groei in innovatieve diensten;
- prettige en aangename fysieke omgeving;
- onderscheidende positionering.



Veel Planetree organisaties onderscheiden zich door de menselijke maat en prestaties, bijvoorbeeld met topposities in ranglijsten en publiciteit.



## Sterke ontwikkeling

Planetree is in 1978 opgericht en begon met een eenvoudige medische bibliotheek voor cliënten. Vandaag de dag vertegenwoordigen Planetree leden meer dan 150 zorginstellingen in de Verenigde Staten, Nederland, Canada, Brazilië en Japan. Stichting Planetree Nederland is officieel op 12 mei 2006 gestart. Zij is de non-profit organisatie die zorgaanbieders met hart en ziel ondersteunt om mensgerichte zorg in Nederland voor elkaar te krijgen volgens de Planetree filosofie.

De afgelopen 5 jaar is het model verder verfijnd en met succes toegepast. Het team van Planetree werkt met enthousiasme, kennis en het vermogen (onverwachte) problemen op te lossen samen met de zorginstelling. Daarnaast ontwikkelt en beschermt de Stichting het juiste gebruik van naam, netwerk en kennis in Nederland. De resultaten zijn veelbelovend en het Planetree netwerk groeit sterk. In totaal gaat het in Nederland op dit moment al over meer dan 30.000 medewerkers die zorgen voor meer dan 1.000.000 Nederlanders in gezondheidscentra, thuiszorg, (woon)zorgcentra, GGZ instellingen en (academische) ziekenhuizen. Deze instellingen laten zien dat Planetree inspireert, samenhang biedt en helpt resultaten te boeken.

Planetree leden kunnen gebruik maken van:

- Het implementatiemateriaal inclusief basispresentaties, componenten handleidingen, de Planetree verbetergids (Engelstalig), voorbeelden van procedures en projecten, handleidingen, nieuwsbrief PlaneTaal, handreiking aansturing mensgerichte zorg, trainingsmateriaal en de criteria voor mensgerichte zorg zijn beschikbaar als hefboom voor implementatie.
- Naam Planetree en logo van Planetree voor interne/externe communicatie, werving, merk ondersteuning etc.
- Het (inter)nationale Planetree ledennetwerk die goede voorbeelden en lessen openhartig delen met elkaar.
- Mogelijkheden om betrokken te zijn bij onderzoek, interviews en artikelen in bladen en werkbezoeken.





## Planetree maakt verschil tussen willen en doen

Planetree maakt verschil in hoogwaardige mensgerichte zorg door:

- een inhoudelijk en motiverend zorgconcept als fundament en houvast. Planetree sluit nauw aan bij behoeften van cliënten en drijfveren van medewerkers. De integrale aanpak van de geleverde zorg, de omgeving waarin de zorg wordt verleend en de vitaliteit van de organisatie versterken elkaar.
- krachtige implementatiemethoden met gevoel voor details en de mens. Hierdoor raken medewerkers sterk betrokken, daadkrachtig en geïnspireerd. Er is inhoudelijke, procesmatige en structurele ondersteuning van Stichting Planetree Nederland om het effect te verduurzamen en voortgang in kaart te brengen via begeleiding, focusgroepen, trainingen, toegang tot good practice, het aanvragen en bereiken van het keurmerk voor mensgerichte zorg etcetera. Deze ondersteuning helpt bij het structureren van lopende projecten en vereenvoudigt samenhangende strategische en operationele keuzes.
- een internationaal netwerk met goede voorbeelden die zorgen voor snelheid en kwaliteit en tijd, zorgen, geld en fouten besparen.

## Mensgerichte zorg verder implementeren

Er valt veel te leren van Planetree instellingen die erin zijn geslaagd om intenties en ambities om te zetten naar dagelijkse praktijk. Stichting Planetree Nederland legt hiervoor het fundament in nauwe samenwerking en overleg met de zorginstelling. Het goed uitvoeren van de volgende zaken blijkt belangrijk:

- Richting geven: sturing en focus geven via het aanstellen van een eigen Planetree coördinator en regiegroep, inbedden en versterken van bestaande initiatieven en het leggen van een duidelijke relatie met eigen missie, kernwaarden en doelen.
- Inspireren: door informatiebijeenkomsten voor medewerkers over Planetree en de componenten en workshops met leiding om eigen drijfveren, bestaande doelen en Planetree met elkaar te verbinden.

- Luisteren: horen wat cliënten en de organisatie écht vinden door het houden van Planetree focusgroepen met medewerkers, (para)medici, cliënten en vrijwilligers. De rapportage en nabespreking geven duidelijk zicht op sterke punten, voortgang en verbeterpunten. Met de resultaten bouwt de organisatie een afgestemd en haalbaar actieplan voor het verwezenlijken van missie en doelen.
- Opleiden: een beproefd en inspirerend train de trainerprogramma.
- Quick wins en innovaties realiseren: met componententeams of projecten op korte termijn verbeteringen doorvoeren. Verder is er een scala aan maatwerk mogelijkheden beschikbaar en is het netwerk een rijke bron van inspiratie.
- Borgen: het normaal vinden, organiseren en waarderen om iedere dag mensgerichte zorg in praktijk te brengen, klein of groot voor zover in ieders vermogen en vakmanschap ligt.

## Meer weten?

De eerste stap is vaak een gesprek plannen met een van de bestuurders of begeleiders van Stichting Planetree Nederland ([info@planetree.nl](mailto:info@planetree.nl)). Je onderzoekt verder wat Planetree is, of het past bij jou en je organisatie en wat de meerwaarde is voor de organisatie. Ook mogelijk is het boeken van een belevingsdag mensgerichte zorg voor je team, een interactieve lezing of het aanschaffen van het boek 'De patiënt op de eerste plaats' (via [www.elseviergezondheidszorg.nl](http://www.elseviergezondheidszorg.nl)). Daarnaast zijn de jaarlijkse studiereizen en internationale Planetree conferentie een bijzondere en inspirerende manier om kennis te maken met de praktijk en potentie van mensgerichte zorg.

## Meer informatie?

Neem contact op met de adviseurs en trainers van Stichting Planetree Nederland. In een gesprek of presentatie bespreek je of Planetree interessant is voor de organisatie. Zo kom je meer te weten over de 12 componenten, de implementatie methodiek en voorbeelden van collega zorginstellingen en hoe je verder kunt gaan met Planetree.

**[www.planetree.nl](http://www.planetree.nl)**  
**[info@planetree.nl](mailto:info@planetree.nl)**



# PLANETREE

De mens voorop in een helende omgeving  
12 componenten



[www.planetree.nl](http://www.planetree.nl)