

## BEST PRACTICE CLIËNTGERICHTHEID – PLANETREE

Stichting Planetree Nederland is een non-profit organisatie die zorgaanbieders ondersteunt om mensgerichte zorg voor elkaar te krijgen met hulp van het Planetree-gedachtengoed. Planetree is ruim 30 jaar geleden in de Verenigde Staten opgericht door Angelica Thieriot. Op grond van haar persoonlijke ervaringen als patiënte, is ze van mening dat de zorg anders moet. Het is haar droom zorginstellingen te creëren waar mensen zich direct al beter voelen en waarin het beste van hotel, ziekenhuis en thuis is verenigd. Mensgerichte zorg gaat over de relatie tussen cliënt en medewerker. Planetree identificeert twaalf componenten voor mensgerichte zorg, zie het kader 'Componenten mensgerichte zorg'. Planetree is inmiddels vijf jaar actief in Nederland, waarbij het in het begin essentieel was om het gedachtengoed en de praktische implementatie door te vertalen naar de Nederlandse cultuur.

Stichting Planetree helpt zorginstellingen bij het realiseren van zorg vanuit de Planetree-gedachte. Daarbij gaat het in de eerste plaats om het introduceren van het concept in de organisatie en betrokkenen te inspireren tot mensgerichte zorg. Vervolgens ondersteunt Planetree de zorgorganisatie bij het hele veranderingsproces, waarbij het Planetree denken en doen in wordt gebod in de bestaande organisatie.

De Planetree-aanpak werkt op vele vlakken door. Essentieel is bijvoorbeeld de wijze waarop feedback van cliënten of medewerkers wordt verkregen. Reguliere vragenlijsten in enquêtevorm voldoen niet. Goede gesprekken zijn nodig, om te kunnen luisteren naar medewerkers en cliënten en om hun behoeften, ervaringen en ideeën goed te leren kennen en te begrijpen. De ervaring leert dat sommige onderdelen van het gedachtengoed snel worden doorgevoerd, zoals bijvoorbeeld het inrichten van een gezellig hoekje, maar dat andere onderdelen moeizamer gaan, zoals de gewenste menselijke interactie. Om adequaat invulling te geven aan de componenten van mensgerichte zorg begeleidt Planetree de zorginstellingen en worden er trainingen gegeven.

Zorginstellingen weten Planetree te vinden om uiteenlopende redenen, licht Jim van den Beuken van Planetree toe. Allereerst zijn veel directieleden en medewerkers in de zorg van mening dat de zorg te eendimensionaal geworden is en dat ratio, geld en zuinigheid leidend zijn geworden. Ze vinden dat een belangrijk deel van de ziel van de zorg te weinig aandacht krijgt. Ten tweede gaat de markt open en instellingen vragen zich af hoe ze zich kunnen onderscheiden in woord en daad. Een derde reden is dat met Planetree samenhang kan komen in de veelheid aan projecten die vaak tegelijkertijd bij zorginstellingen spelen. In de kern gaat het steeds om het realiseren van de best mogelijke mensgerichte zorg voor cliënt en medewerker.

Planetree-denken wordt vaak gezien als een kwestie van gezond verstand gebruiken, maar in de praktijk werkt dit door allerlei mechanismen toch vaak anders. Uitdaging is dus om het gezonde verstand daadwerkelijk in praktijk te brengen, waarbij een transparante, hartelijke sfeer ontstaat tot tevredenheid van cliënt en medewerker.

Overigens kunnen alleen organisaties die met de Planetree stichting samenwerken, gebruik maken van de naam en kennis van Planetree, dit omwille van een stuk borging van het echt goed invoeren van de Planetree-aanpak.



12 componenten voor mensgerichte zorg

### BEST PRACTICE CLIËNTGERICHTHEID – PLANETREE

#### PLANETREE IN DE PRAKTIJK:

Het Griffin ziekenhuis in Derby (Connecticut, VS) is één van de voorbeelden waar de Planetree-aanpak volwaardig is doorgevoerd. Het ziekenhuis stond in 2006 op de 4de plaats van 'Fortune, the 100 best companies to work for', de hoogste plaats die een ziekenhuis ooit bereikt heeft. Als waarden noemt Fortune: vertrouwen in management, respect, eerlijkheid, trots en kameraadschap. En in uiteenlopende onderzoeken staat Griffin stevast hoog genoteerd als het gaat om tevredenheid bij de cliënt.

Ieder jaar vindt er wel weer een innovatie plaats waarmee de zorg naar een nog hoger niveau getild wordt. Voorbeeld daarvan is het nieuwe oncologische centrum, volledig ICT-geïntegreerd, medewerkers zijn er heel hartelijk, cliënten kunnen er (relatief) goed ontspannen en reflecteren, hun eigen informatie halen. Er zijn veel grote ramen met uitzicht op de natuur en specifiek ook stromend water, hetgeen de rustgevendheid ten goede komt, uiteraard heel belangrijk vanwege de angsten en pijnen die de cliënten kunnen hebben.

Nieuwe medewerkers maken via intensieve introductiebijeenkomsten kennis met de cultuur van de organisatie, waarbij ook de CEO regelmatig aanwezig is. Iedere medewerker weet dat hij/zij een dienstverlener is. In centrale ruimtes verpozen patiënten, familie, artsen en verplegend personeel door elkaar heen. Er is een grote bibliotheek. Medewerkers nodigen patiënten uit om kennis te nemen van hun ziekte, de behandeling en contact op te nemen met belangenverenigingen en ervaringsdeskundigen. Ze wijzen de weg in de beschikbare literatuur en helpen bij het zoeken op intranet. Er is informatie aanwezig over alternatieve geneeswijzen. Middels 'Patient Pathways' krijgt de patiënt schriftelijke informatie over het behandelproces per dag. Verpleegkundige afdelingen hebben eigen keukens waar patiënten en familie zelf kunnen koken. E-mail en internet staan altijd ter beschikking en zakenmensen kunnen bovendien een laptop gebruiken. Vrijwilligers bakken muffins en cookies en de aangename geur verspreidt zich. Dit is een kleine greep uit een indrukwekkende reeks van faciliteiten en praktijken die Griffin zo bijzonder maken. Voor een meer uitgebreide beschrijving: zie onder 'Ervaringen & cases' op de website [www.planetree.nl](http://www.planetree.nl).

*Voor meer praktijkvoorbeelden: kijk op [www.planetree.nl](http://www.planetree.nl) onder 'Ervaringen & cases'*

