



**PLANETREE**  
specialist in mensgerichte zorg

# HOE WIJ HELPEN



1. ADVIES & ONTWIKKELING

2. TRAININGEN

3. CERTIFICERING & FELLOWSHIP

*Iedereen verdient mensgerichte zorg;  
zorg zoals je die je dierbaren gunt.  
Daar geloven we in.*



# PLANETREE

Zorg is pas goede zorg als mensen deze als goede zorg ervaren. Maar Planetree gaat verder. Wij streven samen met zorgorganisaties naar excellente mensgerichte zorg. Dat vraagt om partnerschap, heldere communicatie en vernieuwen om te verbeteren.

Planetree verbindt mensen die zorg ontvangen en mensen die zorg bieden optimaal. Dat doen we door te inspireren, adviseren en trainen en ondersteunend materiaal en nieuwe inzichten te delen.

In deze brochure vind je een greep uit onze diensten waarmee wij zorgorganisaties ondersteunen om de best mogelijke mensgerichte zorg te bieden.

Planetree kent ook een deelnemersnetwerk. Een netwerk van gecommitteerde organisaties die op basis van de inspirerende Planetree visie en de wetenschappelijk onderbouwde aanpak werken aan de best mogelijke mensgerichte zorg, waarin partnerschap, empathie en kwaliteit voorop staan.

Benieuwd hoe een meer langdurige samenwerking met Planetree eruitziet?  
Of vragen over een van onze diensten?  
We vertellen je er graag meer over.

**MAAKT ZORG BETER,  
WERK LEUKER  
EN KOESTERT DE AARDE.**

# INHOUD

## PLANETREE ADVIES & ONTWIKKELING EN TRAININGEN

### 1. ADVIES & ONTWIKKELING

- 1.1 Expeditie Planetree: Programma management
- 1.2 Visie & strategie ontwikkeling
- 1.3 Kwalitatief onderzoek: focusgroepen
- 1.4 Mensgerichte Zorg Quicksan
- 1.5 Programma Informele zorg
- 1.6 Expeditie Duurzaamheid
- 1.7 Partnerschap met cliëntenraden en familieraden
- 1.8 HRM Scan – leuker werk, betere zorg
- 1.9 Design Thinking: Creatief mensgericht ontwerpen
- 1.10 Team- of strategieontwikkeling aan de hand van LEGO® Serious Play®

### 2. TRAININGEN

- 2.1 Planetree: de basis van mensgerichte zorg
- 2.2 Interactive Learning Rooms: Escaperooms
- 2.3 Compassie in de zorg
- 2.4 Mensgericht leiderschap
- 2.5 Verbeteren in co-creatie





### 3. CERTIFICERING & FELLOWSHIP

- 3.1 Mensgerichte zorg certificering
- 3.2 Persoonlijke certificering (Planetree Fellow)



---

# ADVIES & ONTWIKKELING







## 1.1 EXPEDITIE PLANETREE: PROGRAMMA MANAGEMENT



### Omschrijving

Mensgerichte zorg is meer dan gastvrijheid. Het is meer dan beschikbare voorzieningen en een uitnodigende omgeving. Excellente mensgerichte zorg is een resultaat van structureel én systematisch werken en beter worden.

We ondersteunen mensgerichte zorg op weg naar een sterkere organisatiecultuur, betere klinische resultaten, kwaliteit van leven van patiënten/cliënten en de laagst mogelijke kosten. Mensgerichte zorg plaatst patiënten, cliënten en zorgverleners in het middelpunt van de (zorg)ervaring en verenigt gemeenschappen rond gezondheid en welzijn. Prettige omgevingen waar mensen graag verblijven en met energie en plezier werken ondersteunen in belangrijke mate. Gezondheid kan niet zonder de bronnen die de aarde ons biedt. Daarom nemen we verantwoordelijkheid om hier spaarzaam mee om te gaan.

Om deze ambities te realiseren heeft Planetree haar Mensgerichte Zorg Ontwikkelmodel ontworpen. Een op bewijs gebaseerd kader voor organisatieontwikkeling dat richting geeft aan een solide organisatie fundament, faciliterende organisatiestructuren en -processen en vaardigheden. Niet alleen meetbare maar ook merkbare uitkomsten zijn het resultaat.

Ga met Planetree op deze reis. Expeditie Planetree beslaat verschillende fasen:

#### Ontdekken

Op wederzijdse ontdekking gaan met behulp van waardierend onderzoek om unieke behoeften, uitdagingen, noodzakelijke veranderingen, sterke punten en sleutelbeginselen te begrijpen.

#### Ontwikkelen

Ontwikkel en implementeer in co-creatie een structuur die bijdraagt aan een duidelijke positionering en duurzaam resultaat van mensgerichte zorg.

#### Groeien

Onderneem actie om de doelstellingen 'tot leven te brengen' door de in de ontwikkelfase geïdentificeerde oplossingen te implementeren.

#### Bloeien

Breng de transformatie tot bloei door inbedding in de cultuur, gedeelde accountability, innovatie en wereldwijde beste praktijken.

#### Valideren

Erken en vier de geboekte vooruitgang terwijl doelen voor verdere vooruitgang worden gesteld.



### Resultaat

Groei in cultuur, kwaliteit van zorg, gezondheid/kwaliteit van leven van patiënten/cliënten en gezonde bedrijfsvoering.



### Voor wie

Directieteam, (Locatie)management, beleidsmakers.

## 1.2 VISIE & STRATEGIE ONTWIKKELING



### Omschrijving

In partnerschap met relevante stakeholders van de zorgorganisatie ondersteunen we bij de ontwikkeling van een integrale visie en strategie die voor verbinding en een heldere mensgerichte koers zorgt.

Doormiddel van moderne instrumenten zoals Design thinking, storytelling en LEGO® Serious Play® wordt inzichtelijk waar de prioriteiten op het gebied van mensgerichte zorg binnen de organisatie liggen. We staan ervoor in dat de stemmen van alle stakeholders worden gehoord, zodat alle belangrijke perspectieven zijn meegenomen.



### Resultaat

Een herkenbare mensgerichte koers vanuit het perspectief van patiënt/cliënt, medewerker en naaste.



### Voor wie

Directieteams, medezeggenschapsorganen en beleidsbepalers.

## 1.3 KWALITATIEF ONDERZOEK: FOCUSGROEPEN



### Omschrijving

Focusgroepen zijn een uitstekende manier om in beeld te brengen waar de organisatie staat in het verwezenlijken van haar ambitie op het gebied van mensgerichte zorg. Wij bieden deze vorm van kwalitatief onderzoek aan op basis van ons Mensgerichte Zorg Ontwikkelmodel (zie Expeditie Planetree). Tijdens diverse focusgroep gesprekken worden de betrokken stakeholders gehoord over hun ervaringen in de dagelijkse praktijk.



### Resultaat

De aangereikte analyse bevat aanbevelingen voor het versterken van bestaande kwaliteiten en het werken aan ontwikkelpunten. Dit leidt tot betere organisatieprestaties.



### Voor wie

Leidinggevenden, Adviseurs Kwaliteit en Veiligheid.





## 1.4 MENSGERICHTE ZORG QUICKSCAN



### Omschrijving

Met de Mensgerichte Zorg Quickscan wordt inzichtelijk gemaakt of de belangrijkste systemen, processen en werkwijzen ondersteunend zijn aan de ambitie van excellente mensgerichte zorg.

De Quickscan omvat een documentanalyse op basis van het Mensgerichte Zorg Ontwikkelmodel.



### Resultaat

Een heldere en concrete analyse en bijbehorende aanbevelingen t.b.v. het in partnerschap verbeteren van de mensgerichte zorg.



### Voor wie

Leidinggevendenden,  
Adviseurs Kwaliteit en  
Veiligheid.

## 1.5 PROGRAMMA INFORMELE ZORG



### Omschrijving

Voor patiënten/cliënten is het behouden van verbinding met de omgeving cruciaal. Naasten (het relationele netwerk) zijn niet alleen belangrijk voor herstel maar ook voor het welzijn van patiënten/cliënten, omdat mensen nu eenmaal sociale wezens zijn.

Nu de zorgvraag en werkdruk toeneemt heeft participatie van naasten en effectieve inzet van vrijwilligers een extra praktisch belang. Een dubbele noodzaak om van deze informele zorg een prioriteit te maken en het gedegen aan te pakken. Dit vraagt om een integrale aanpak waarin systemen, processen en vaardigheden samenkomen.

In het programma ondersteunen wij de organisatie bij het versterken van de processen die verband houden met de informele zorg.

Onderdeel van het programma is een training voor medewerkers om bewustwording te vergroten en andere ziens- en werkwijzen te ontwikkelen. In de training Informele zorg gaan medewerkers op zoek naar hun eigen belemmeringen en ontwikkelen zij vaardigheden om naasten en vrijwilligers actiever te kunnen betrekken bij de zorg en het welzijn van de patiënt/cliënt.



### Resultaat

Toename van participatie van naasten en vrijwilligers in de zorg en het welzijn van patiënten/cliënten.



### Voor wie

Management, beleidsmakers en medewerkers in het primaire proces.







## 1.6 EXPEDITIE DUURZAAMHEID



### Omschrijving

Tijdens Expeditie Duurzaamheid werk je als organisatie aan het verbeteren van duurzaamheidsbeleid en vergroting van de bewustwording van medewerkers in hun eigen rol en invloed. Duurzaamheid wordt hierbij gezien vanuit zowel het milieu perspectief als ook het menselijke perspectief.

De expeditie kent twee routes die je als organisatie parallel aan elkaar aflegt.

In de eerste route richten we ons op het adviseren van de organisatie waarbij we een QuickScan uitvoeren op het gebied van duurzaamheid in het beleid en de processen van de organisatie.

In de tweede route gaan medewerkers spelenderwijs zelf aan de slag met duurzaamheidsvraagstukken en het ontwikkelen van oplossingen. Meerdere teams 'strijden' om het expeditie eindpunt te bereiken door een eigen duurzaamheidsvraagstuk op te lossen/verbeteren. Op de route worden de teams voorzien van masterclasses die hen ondersteunen en presenteren zij tussentijds de resultaten. Een jury beoordeelt of het team verder kan naar de volgende fase.

De algehele expeditie wordt afgetrapt met een feestelijke Kick-Off bijeenkomst.

Veel medewerkers zijn intrinsiek gemotiveerd om met duurzaamheid aan de slag te gaan. Dit vormt dan ook een goede basis voor duurzame verandering van binnenuit. Alle ontwikkelingen van de expeditie worden bijgehouden via een leaderbord en via interne en externe communicatie.



### Resultaat

Verbeteringen op het gebied van duurzaamheid en intrinsiek gemotiveerde medewerkers die hiermee aan de slag willen gaan.



### Voor wie

Management, beleidsmakers en alle andere medewerkers.



## 1.7 PARTNERSCHAP MET CLIËNTENRADEN EN FAMILIERADEN



### Omschrijving

Sterke cliëntenraden zijn van grote waarde voor een organisatie. Planetree heeft veel ervaring met het efficiënt en effectief vormgeven van de relatie tussen cliëntenraden en zorgorganisaties. Hierbij ligt de focus op partnerschap, waarbij vanuit beide perspectieven wordt gekeken naar een waardevolle samenwerking.

In een gezamenlijke dialoogsessie verkennen cliënten, naasten en medewerkers op een creatieve manier hoe zij meer in partnerschap kunnen werken op verschillende niveaus: van samen beslissen tot samen strategie bepalen.



### Resultaat

De sessie eindigt met een concreet beeld van partnerschap tussen cliënten en zorgverleners. Er zijn afspraken en acties bepaald om dit beeld te realiseren.



### Voor wie

Cliënten(vertegenwoordigers), zorgprofessionals, management, beleidsmedewerkers.





### Omschrijving

Het werven en behouden van goede medewerkers is een strategische prioriteit van zorgorganisaties. Met de Planetree HRM Scan wordt inzichtelijk in hoeverre het organisatiebeleid en de processen het werkplezier van medewerkers ondersteunen.

De HRM Scan omvat een documentanalyse op basis van het Mensgerichte Zorg ontwikkelmodel.



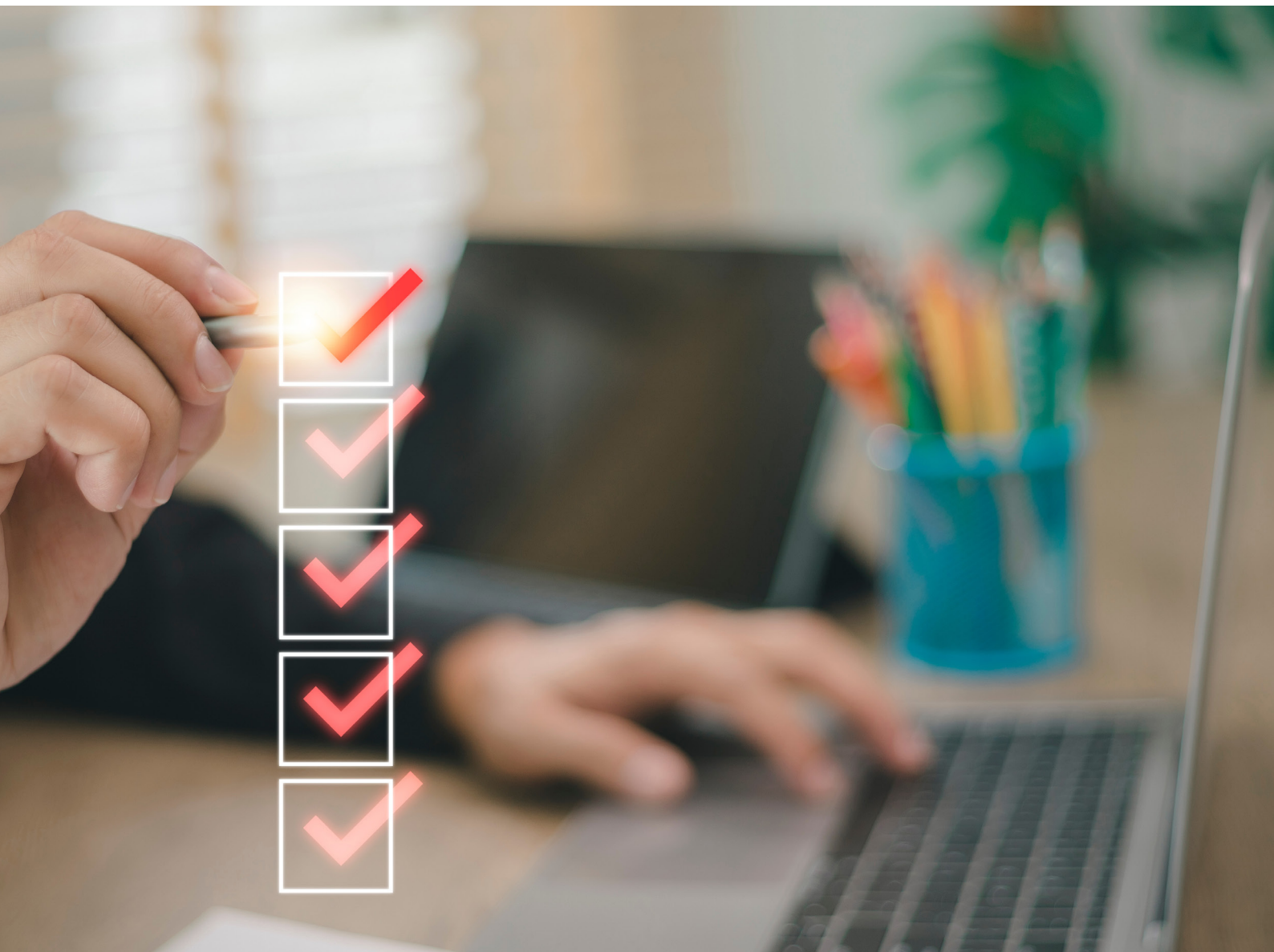
### Resultaat

Een heldere en concrete analyse en bijbehorende aanbevelingen t.b.v. een meer mensgericht personeelsbeleid, zodat medewerkers optimaal gefaciliteerd worden om met plezier de best mogelijke zorg te bieden.



### Voor wie

HR-managers en HR-business partners.



## 1.9 DESIGN THINKING: CREATIEF MENSGERICHT ONTWERPEN



### Omschrijving

Design Thinking is een energieke en innovatieve methode om tot baanbrekende oplossingen te komen en deze vervolgens te testen, in te voeren en te evalueren. De methode stelt ervaringen van de eindgebruiker centraal: de patiënt/cliënt, naaste en/of de medewerker.

De deelnemers ontdekken wat precies het probleem is en wat de werkelijke behoeften zijn van de patiënt/cliënt, naaste of de medewerker. De aanpak maakt optimaal gebruik van ons creatieve vermogen. In de zorg noemen we het daarom 'Creatief Mensgericht Ontwerpen', oftewel Human Centered Design.

We adviseren Design Thinking als methode bij uitstek voor het oplossen van complexe vraagstukken.

In tegenstelling tot de reguliere projectaanpak is het Design Thinkingproces flexibel en iteratief. Dat maakt de aanpak leuk om aan mee te werken, doelgericht én efficiënt. Veel tools die de deelnemers in het proces leren te gebruiken zijn ook eenvoudig in te zetten voor andere doeleinden.

In het vervolg kunnen medewerkers ook leren hoe zij zelf dit proces kunnen faciliteren.



### Resultaat

Oplossingen voor complexe vraagstukken. De tools die we in het designproces gebruiken zijn universeel bruikbaar en daarmee ook waardevol bij andere projecten.



### Voor wie

Management, beleidsmakers en alle andere medewerkers.







## TEAM- OF STRATEGIEONTWIKKELING AAN DE HAND VAN LEGO® SERIOUS PLAY®



### Omschrijving

Door het samensmelten van spel met organisatieontwikkeling en systeendenken kan LEGO® Serious Play® (LSP) snellere visie en innovatieprocessen, teamgroei en betere communicatie bevorderen. De overtuiging dat iedereen van plan is goed te doen en het potentieel heeft om dit te doen, vormt de kern van LSP. Bouwen met LEGO®-stenen is een creatief proces dat een ander soort denkproces op gang brengt. Deelnemers begrijpen elkaar beter en krijgen een praktisch handvat om een gezamenlijk doel te ontwikkelen en te realiseren.

Het creatieve proces ondersteunt daarnaast:

- Een observatie van interne en externe interactiedynamiek.
- Bevordering van een vrije en eerlijke uitwisseling van meningen .
- Opschorting van hiërarchie voor betere, effectievere communicatie-verandering door onderzoek aan te moedigen.

Sessies zijn mogelijk van 4 uur tot twee dagen.



### Resultaat

Effectievere communicatie en in partnerschap werken aan gedragen oplossingen.



### Voor wie

Directieteams, leidinggevenden en/of teams.

---

# TRAININGEN







## 2.1 PLANETREE: DE BASIS VAN MENSGERICHTE ZORG



### Omschrijving

De Planetree training is bedoeld om alle medewerkers van de organisatie – van alle locaties, van alle disciplines en uit alle lagen – zich bewust te maken van de mensgerichte ambitie van de organisatie en welke rol zij spelen in het verwezenlijken hiervan.

Planetree is hierbij een middel om de missie van de organisatie waar te maken zodat het niet alleen een wens is maar dat het ook echt gebeurt: het verschil tussen willen en doen.

De training is opgezet in een aantal blokken die elk bijdragen aan het begrijpen van Planetree en het dagelijks invulling geven aan de fundamenten van mensgerichte zorg:

- Menselijke interactie en liefdevolle bejegening
- Eigen keuze en verantwoordelijkheid door informatie en educatie

In combinatie met goed vakmanschap vormen ze de bouwstenen voor professioneel handelen en goede zorg.

Tijdens de training focussen we onder andere op communicatie, creativiteit en eigen verantwoordelijkheid. Via ervaringsgerichte oefeningen verbinden medewerkers zich op persoonlijk niveau met mensgerichte zorg doordat zij de perspectieven van patiënten/ cliënten, naasten en collega's beter leren begrijpen.

We bieden deze training ook aan als 'train de trainer'- programma.



### Resultaat

Kennis van de Planetree visie op zorg en behendigheid met de concrete handvatten voor het versterken van de mensgerichte zorg binnen de organisatie.



### Voor wie

Deze training is exclusief beschikbaar voor alle medewerkers van zorgorganisatie die zich als deelnemer aan het Planetree netwerk hebben verbonden.



### Duur

1 dag of 2 dagdelen

## 2.2 INTERACTIVE LEARNING ROOMS: ESCAPEROOMS



### Omschrijving

Uit onderzoek weten we: de beste manier om iets te leren, is het zelf ervaren. En als dit spelenderwijs gebeurt, is de kans nog groter dat kennis en nieuwe vaardigheden blijven hangen.

Daarom heeft Planetree i.s.m. &Happy en verschillende zorgorganisaties diverse 'Escaperooms' ontwikkeld. Voor alle zorgsectoren zijn escaperooms beschikbaar.

Zo werk je als team in de levensechte woonkamer van Ria samen om de gewoontes, waarden en levensverhalen van je cliënt te ontdekken. Ria's escaperoom is gericht op de ouderenzorg.

Gerda's escaperoom laat ziekenhuismedewerkers kennis maken met patiënt Gerda en leert hen te reflecteren op wat mensgerichte zorg is en welke rol je als medewerker hierin hebt.

Harm's escaperoom laat zorgverleners spelenderwijs kennismaken met ehealth toepassingen en zorgtechnologie. Deze escaperoom is specifiek gericht op de adoptie van technologie in de zorg.

Met Interactive Learning Rooms onderga je als team een spannende, speelse en beproefde leerervaring. Wij adviseren organisaties rondom de inzet van deze methode en de borging zodat het effect duurzaam is.

### Resultaat



Samen een volgende stap zetten in mensgerichte zorg.  
Als organisatie je betrokkenheid tonen en medewerkers op een speelse manier ondersteunen in het omgaan met de veranderde zorgvraag en werkdruk.  
Als zorgverlener je patiënt/cliënt beter leren kennen en begrijpen en daardoor een waardevolle relatie opbouwen.



### Voor wie

Iedereen die in contact staat met een patiënt/cliënt.



### Duur

1 dagdeel



## 2.3 COMPASSIE IN DE ZORG



### Omschrijving

Vertrouwde en empathische relaties tussen zorgprofessionals, patiënten/cliënten en naasten, vergroten niet alleen de betrokkenheid, maar verbeteren daardoor ook de gezondheidsresultaten. Het merendeel van de mensen dat in de zorg werkt, heeft een zeer sterke intrinsieke motivatie om voor anderen te zorgen. Maar zorgen zij ook goed voor zichzelf? Hoe vind je de balans tussen verantwoordelijkheden als zorgprofessional, ouder, vriend en collega?

De training biedt een waardevolle en persoonsgerichte aanvulling op het vitaliteitsprogramma van uw organisatie. Goede 'zorg voor zorgverleners' is essentieel voor duurzaam personeelsbeleid en een prettige en gezonde zorg- en werkomgeving.



### Resultaat

Medewerkers zijn in staat om authentiek, effectief en empathisch te verbinden met patiënten/cliënten, naasten, collega's en zichzelf.



### Voor wie

Alle medewerkers in het primaire proces.



### Duur

1 of 2 dagen, met follow up.



## 2.4 MENSGERICHT LEIDERSCHAP



### Omschrijving

Een exclusieve training voor leidinggevenden waarin oprecht contact, het maken van verbinding en empathische communicatie de belangrijkste bouwstenen zijn. Het zijn de noodzakelijke bouwstenen om ambities te kunnen vertalen naar medewerkers en te zorgen dat hun behoeften gehoord worden.

Deze training is ontwikkeld voor leidinggevenden die op een coachende en verbindende manier met hun teams en organisatie willen werken. Het concrete doel van de sessie bepalen we samen. Vervolgens maken wij een op maat gemaakt programma.

Thema's die o.a. aan bod komen:

- Terug naar de essentie: samen onderzoeken en formuleren waar het in de zorg uiteindelijk om gaat - de merkbare kwaliteit.
- Hoe leiders medewerkers en teams weten te verbinden aan de mensgerichte ambities van de organisatie.
- Het belang en de praktijk van mensgerichte vaardigheden, zoals empathisch handelen, compassievol communiceren, vertrouwen en waardering geven.



### Resultaat

Leidinggevenden ondersteunen de ontwikkelkracht van medewerkers door helpende en belemmerende factoren op te sporen in het dagelijkse contact met medewerkers. Door structureel te werken aan psychologische teamveiligheid, kan een organisatie optimaal gebruik maken van de verschillende perspectieven en talenten van medewerkers.



### Voor wie

Leidinggevenden op alle niveaus



### Duur

1 dag(deel)





## 2.5 VERBETEREN IN CO-CREATIE



### Omschrijving

Tijdens dit teamprogramma gaan we samen echt het verschil maken. Ambities worden omgezet naar acties en resultaten. We werken in een periode van ongeveer negen maanden aan vooraf gekozen project(en) en doorlopen hierbij alle fasen. Van probleemstelling tot implementatie en toetsing van het effect in de praktijk. De hele PDCA-cyclus wordt doorlopen om het project samen tot een succes te maken. Het in partnerschap werken aan de projecten gaat samen met het leren begrijpen welke verbeterstappen doorlopen moeten worden voor optimaal mensgerichte resultaten. Tussen de bijeenkomsten werkt ieder team aan het realiseren van hun project. Medewerkers leren innovatieve methodes toe te passen en er vinden geregeld intervisie momenten plaats. Zo wordt het lerend vermogen vergroot en verbeteren de prestaties.



### Resultaat

Medewerkers weten hoe zij een verbetering van idee naar uitvoering kunnen brengen. Collectieve realisatie van projecten en een verbeterde samenwerkingscultuur.



### Voor wie

Teams, teamleiders en specifieke groepen in de organisaties.



### Duur

Traject van ca. 9 maanden. Hierin inbegrepen zijn verschillende momenten van ondersteuning en bijsturing

---

# CERTIFICERING & FELLOWSHIP





## 3.1 MENSGERICHTE ZORG CERTIFICERING



### Omschrijving

De Mensgerichte Zorg Certificering geeft de zekerheid dat je op alle niveaus binnen je organisatie structureel en systematisch werkt aan het continu verbeteren van systemen, processen en werkwijzen. Dit is nodig om doelstellingen te behalen rondom verbeteringen van kwaliteit en ervaringen van patiënten/cliënten, naasten en medewerkers. De verbeterprocessen kenmerken zich door actieve participatie van alle betrokkenen.

In 2017 heeft Planetree samen met de National Academy of Medicine gewerkt aan een op wetenschappelijk bewijs gebaseerd organisatie ontwikkelmodel. De Mensgerichte Zorg Certificering is een concrete vertaling van dit organisatie ontwikkelmodel.

De Mensgerichte Zorg Certificering kent verschillende niveaus van erkenning (brons, zilver en goud) om prestaties te erkennen en organisaties te motiveren zich te blijven ontwikkelen.

Er is ook een uitwerking van deze certificering voor het onderwijs beschikbaar.



### Resultaat

Onderscheidend niveau van mensgerichte zorg.



### Voor wie

Zorg- en onderwijsorganisaties

## 3.2 PERSOONLIJKE CERTIFICERING (FELLOW)



### Omschrijving

Het Planetree Fellows programma in Mensgerichte zorg is een exclusieve en persoonlijke erkenning. Fellow zijn geeft niet alleen blijk van je persoonlijke overtuiging dat mensgerichte zorg het juiste is om te doen, maar erkent ook je professionele prestaties op het gebied van mensgerichte zorg.

Het proces om Fellow te worden is gericht op het vergroten van je kennis over mensgerichte benaderingen en het vervolgens toepassen van die kennis om de gezondheidszorg te verbeteren.

Het behalen van het Fellow in Mensgerichte zorg-certificaat komt zowel de professional als de organisatie ten goede.

Als je mensgerichte zorgprincipes tot leven brengt door je (vrijwilligers) werk, belangenbehartiging, onderzoek of educatieve activiteiten, dan is het fellow programma een zeer waardevolle toevoeging aan je carrière als zorgprofessional.

Na een intensief en succesvol afgerond traject word je als fellow onderdeel van de exclusieve internationale Fellow community van Planetree.

Werkgevers kunnen zich onderscheiden door dit programma aan medewerkers aan te bieden.



**MAAKT ZORG BETER,  
WERK LEUKER  
EN KOESTERT DE AARDE.**