



Onderscheidende Zorg met Internationaal Label

Dat zorg mensgericht is, is niet vanzelfsprekend. Planetree helpt zorgorganisaties daarbij. Planetree is een waardegedreven zorgvisie die laat zien hoe excellente mensgerichte zorg daadwerkelijk kan worden gerealiseerd én geoptimaliseerd.

Planetree is ruim vijfendertig jaar geleden bedacht door een Argentijnse patiënte die opgenomen werd in een ziekenhuis in San Francisco. Ze vond in de koele ziekenhuisatmosfeer niet de aandacht en betrokkenheid die zij in Argentinië ervoer, terwijl de zorg in technische zin wel superieur was aan die in Argentinië. Haar droom was om zorgorganisaties te creëren, die het beste van hotel, ziekenhuis en thuis verenigen.

De planetree of plataan, is de boom waaronder Hippocrates, de grondlegger van de moderne geneeskunst, zijn studenten vele eeuwen geleden les gaf. Planetree leert zorgorganisaties om de zorg aan cliënten liefdevoller en dus beter te maken. Planetree invoeren betekent voor zorgorganisaties in alle opzichten intensief veranderen en vernieuwen.

De ambitie van Planetree Nederland is om de Nederlandse (gezondheids)zorg te ontwikkelen naar een systeem waarin mensen écht centraal staan door persoonlijke aandacht te schenken aan de totale mens. Het waarmaken van mensgerichte zorg tot in de haarvaten van een organisatie is niet eenvoudig. Zorgorganisaties die op weg zijn naar het Planetree Label melden positieve resultaten als betere zorg met aandacht voor de mens in combinatie met een helende omgeving en een (financieel) gezonde organisatie met een goede reputatie.

Planetree International creëerde een label om zorgorganisaties en

“Geen middelmaat, maar onderscheidende en excellente mensgerichte zorg”

zorgverleners te erkennen die cliëntgerichte zorg omarmen en dit op uitgebreide schaal implementeren. Naast het verbeteren van de cliëntervaring, richten mensgerichte zorgorganisaties zich op het ondersteunen van hun medewerkers. Planetree heeft op basis van feedback van duizenden patiënten, cliënten en zorgprofessionals geleerd wat echt belangrijk is in het bieden van cliëntgerichte zorg. Het label is hierop gebaseerd en vult dat aan met een goede organisatorische inbedding en bijbehorende metingen. Voor elk kernelement (betere zorg, helende omgeving en gezonde organisatie) zijn specifieke criteria ontwikkeld waaraan moet worden voldaan om aan te tonen dat een zorgorganisatie daadwerkelijk cliëntgerichte zorg heeft geïmplementeerd. Om het label te behalen moet aangetoond worden dat aan ieder criterium wordt voldaan.

De criteria zijn ontwikkeld met uitgebreide input van een internationale adviesraad: de International Designation Advisory Council, waarin vertegenwoordigers van de Joint Commission International, The International Society for Quality in Healthcare, evenals koplopers uit zorgorganisaties en landelijke accreditatieorganisaties zitting hebben. De criteria – die gelden voor het hele continuüm van de zorg – zijn op basis van de feedback van zorg-

verleners, organisaties die de belangen van zorgconsumenten behartigen en zorgdeskundigen over de hele wereld verrijkt. Samen weerspiegelen de 51 criteria van het Planetree Label de fundamentele principes van een mensgerichte cultuur.

Deze principes kunnen, rekening houdend met variaties in culturele normen, binnen een bepaalde omgeving of op een bepaalde locatie worden verwezenlijkt. Uiteindelijk zal in het kader van de Planetree-labeling van organisaties directe feedback van patiënten/cliënten, familieleden, medewerkers, vrijwilligers, (para) medische staf en ondersteuning in zogenoemde focusgroepen worden gebruikt om te bevestigen dat elk criterium binnen de organisatie zinvol aan de orde wordt gesteld.

Het Planetree label kan worden gebruikt om de invoering van mensgerichte zorg richting te geven en te optimaliseren. Daarnaast wordt het gebruikt als formele, internationale erkenning voor de organisatie en de zorg die wordt geleverd. Deze ambitie ligt er niet om: geen middelmaat, maar onderscheidende en excellente mensgerichte zorg. Binnen organisaties die op weg gaan naar dit internationale label en die het label behaald hebben (wereldwijd zijn er pas 52 labels behaald, waarvan de helft in Nederland en waarvan drie in Limburg) ontstaat door de invoering van Planetree saamhorigheid, vertrouwen, regelruimte, verbinding van engagement, enthousiasme, trots én een positief organisatieklimaat. En dat heeft weer een positieve invloed op de kwaliteit van de mensgerichte zorg, inclusief de objectief gemeten cliënttevredenheid, medewerkertevredenheid en het financieel resultaat. Als dat niet onderscheidend is...! 