

'EEN HEFBOOM VOOR VERANDERING'

Anouk Brinkman interviewde Andrea van den Berg *

Sinds twee jaar heeft het HagaZiekenhuis zich geconformeerd aan de doelstellingen van Planetree en won met het project HagaTube eerder dit jaar de Planetree Zorgverlener Award 2010. Toch wil het ziekenhuis zich niet "per definitie" met Planetree profileren. "Het is een middel, maar geen doel op zich".

Onderaan de intranetpagina van het HagaZiekenhuis staat een link naar de Haagse zorgvariant op YouTube. In die zogenoemde HagaTube staan inmiddels verschillende filmpjes van initiatieven op het gebied van Planetree, die binnen de muren van het ziekenhuis zijn ontstaan. Volgens Andrea van den Berg, coördinator Planetree en projectleider Verpleegomgeving in het HagaZiekenhuis, is het een manier om aan collega's te laten zien wat er allemaal in het ziekenhuis gebeurt om de Planetree-gedachte naar voren te brengen. "Ik zag vaak de verschillende ideeën langskomen, maar de ene afdeling weet natuurlijk niet precies waar een andere afdeling mee bezig is. En dus hebben we filmcameraatjes aangeschaft waarmee afdelingen zelf hun projecten kunnen filmen." Zo is op een van de filmpjes te zien dat de afdeling MDL/Cardiologie de huiskamer helemaal opnieuw heeft ingericht. Meubels werden uit alle hoeken en gaten aangeboden en verzameld en binnen de kortste keren had de huiskamer een complete metamorfose ondergaan.

"Planetree is een hefboom om dingen te veranderen", legt Van den Berg uit. "Het is gericht op het stimuleren van de eigen regie en inspiratie, zowel vanuit de medewerkers als de patiënten. We zijn niet altijd alleen maar bewust menslievend bezig, terwijl je met hele kleine dingen mensen een enorm plezier kunt doen. Of dat nou een patiënt of een collega is. Ik denk dat patiënten daardoor een andere pijnbeleving kunnen ervaren, waardoor ze eerder ontslagen worden uit het ziekenhuis. Als je als patiënt weet hoe je het herstel kan versnellen, dan doe je dat. En dat gebeurt als je de patiënt goed infor-

meert. Het gaat allemaal om beleving. We weten nog weinig van de psychische component binnen het herstel, maar we weten wel dat het effect heeft. Want we worden allemaal vrolijk als de zon schijnt."

BELEVINGSDAG

Om dat gedachtegoed onder het personeel te verspreiden, is iedereen binnen het HagaZiekenhuis uitgenodigd voor een ééndaagse Planetree-training. En onder iedereen valt ook echt iedereen: van de facilitaire dienstverleners tot medisch specialisten en van verpleegkundigen tot balie medewerkers. Eind dit jaar is zo'n 70 procent van het personeel getraind en in 2012 moet dat percentage tot 100 procent zijn opgelopen. "Deze belevingsdag staat in het teken van de vraag: waarom werk je in de zorg of in een ziekenhuis?", legt Van den Berg uit. "Die vraag is voor alle werknemers relevant, want iedereen is in feite zorgverlener. Baliepersoneel heeft heel veel patiëntcontact en ondersteunende diensten zorgen vooral voor elkaar. Hier op de afdeling I&A (Informatievoorziening & Automatisering, red.) hebben we die vraag vooral benaderd met de invalshoek: hoe kunnen we de klant dusdanig goed helpen zodat verpleegkundigen en dokters hun werk nog beter kunnen doen? Iemand van I&A die een collega snel kan helpen werkt ook bevredigend." De waaromvraag roept volgens Van den Berg veel reacties op. "Het brengt je even terug naar je eigen mens-zijn. Het is een vorm van bewustwording over wat het voor je betekent dat je in de gezondheidszorg werkt. Het gaat terug naar welke dingen voor jou belangrijk zijn en misschien zijn die dingen nog belangrijker als je zelf

een keer patiënt bent. Het begint al bij elkaar gedag zeggen in de lift. Verpleegkundigen krijgen makkelijk en direct feedback als ze iets goeds of bijzonders doen. Maar hoe vaak bedank je iemand van de technische dienst? In zo'n grote organisatie is dat best moeilijk. Als maatschappij zijn we ver afgedreven van deze menselijke maat. Om dat weer dichterbij de organisatie te brengen is Planetree een middel, maar geen doel op zich. We hopen iedereen een stukje inspiratie te geven waardoor er meer bevrediging in het werk is."

OPEN VIZIER

Hoe de trainingsdag precies in elkaar zit kan Van den Berg niet uit de doeken doen. "Het is geen groot geheim, maar nog niet iedereen is getraind en we willen graag dat mensen er met een open vizier in stappen. De impact is groter dan wanneer je er van tevoren al iets over hebt gelezen of gehoord. Zo'n dag kan voor sommige mensen behoorlijk confronterend zijn en zonder vooringenomenheid is dat effect het grootst." Vervolgens is het de kunst om de impact van de training op de werkvloer zichtbaar te maken. Want na een inspirerende cursusdag zakt vaak alles weer weg. "Mensen stappen heel snel in oude patronen terug, met één dag training verander je mensen niet", beaamt Van den Berg. "Vooral de medewerkers die niet direct met patiënten werken vinden het moeilijk. Dat is mijn rol, om het bij die collega's toch dichtbij te brengen. Een aantal afdelingen is ook heel voortvarend aan de slag gegaan. Soms door het aanpassen van de faciliteiten op de afdeling, zodat wachttijden korter worden, maar zeker op het gebied van bejegening wordt op veel plekken anders

gewerkt. De patiënt wordt anders geïnformeerd en bezoeken zijn nu veel soepeler. Vooral op kamers van twee personen kunnen vrienden en familie makkelijk vanaf elf uur 's ochtends terecht, in plaats van twee gerichte uurtjes per dag. Teams kijken meer naar de mogelijkheden in plaats van de onmogelijkheden.”

FOCUSGESPREKKEN

Naast de grootschalige training heeft het HagaZiekenhuis de afgelopen twee jaar gericht onderzoek gedaan naar de plus- en minpunten binnen het ziekenhuis. Aan de hand van focusgesprekken met medewerkers en patiënten, is inzichtelijk gemaakt waar het Haga nog verbeterlagen kan maken. “Dit zijn interviews over de hoogte- en dieptepunten die medewerkers en patiënten hebben ervaren. In totaal zijn nu zo'n zeshonderd mensen geïnterviewd en uit die gesprekken is een aantal trends naar voren gekomen. Zo bleek de verwijsbereidheid tussen de verschillende afdelingen onderling niet goed. Over eigen afdelingen waren mensen heel tevreden, maar over andere afdelingen dacht men een stuk minder positief. Dat is best gek natuurlijk. Waarom is men zo negatief over collega's? Ook hier komt een stukje bewustwording bij kijken.”

En hoe blijft Van den Berg zelf dagelijks actief met Planetree? “Ook ik ben anders gaan kijken naar mijn werk en anders dingen gaan doen. Ik weet heel goed waarom ik in de zorg ben gaan werken: om andere mensen te helpen. Eerst als verpleegkundige en nu in deze combinatiefunctie. Soms schiet ik wel eens in die verpleegkundige modus, bijvoorbeeld toen de bezoeken werden uitgebreid. Ik kan me dan heel goed voorstellen dat het voor verpleegkundigen vervelend is als er de hele dag mensen op de kamers verblijven. Vrienden en familie van patiënten bevinden zich continu in je werkruimte. Toch probeer ik het dan van de andere kant te bekijken. Want Planetree is ook stoppen met oude gewoontes.”

PLANETREE

Planetree is een organisatie die eind jaren zeventig in de Verenigde Staten is opgericht door een patiënte, welke zich richt op verandering van de filosofie en aanpak binnen zorginstellingen. Kernwoord is 'menslievende zorg': de mens staat voorop, patiënten nemen actief deel aan de zorgorganisatie en professionals en vrijwilligers worden in de gelegenheid gesteld om de zorg te leveren zoals de patiënt verlangt. Hierdoor zijn patiënten (beter) in staat om zelf keuzes te maken. Zorginstellingen volgen de Planetree-gedachte aan de hand van de volgende 12 componenten:

1. Menselijke interactie en liefdevolle bejegening
2. Eigen keuze en verantwoordelijkheid door informatie en educatie
3. Uitstekende behandeling en zorg
4. Gezond eten, drinken en bewegen
5. Aanvullende zorg en zingeving
6. Menswaardige technologie
7. Architectuur en interieur leveren bijdrage aan gezondheid en heling
8. Vrienden, familie en gemeenschap spelen een positieve rol
9. Tevreden cliënten
10. Tevreden en gemotiveerde medewerkers
11. Gezonde financiële resultaten
12. Goede marktpositie en relaties met belanghebbenden.

Bron: www.planetree.nl

* **Anouk Brinkman is freelance journaliste, Andrea van den Berg coördineert de Planetree-gedachte in het HagaZiekenhuis**