



Planetree + AI = Zorgzamer

DOOR **DINA MAY VAN LEEUWEN**

De gynaecoloog zegt tegen de vrouw met weeën: "Het is spannend voor u he?". Zij voelt dat hij echt meeleeft. Haar gespannen gezicht ontspant zich een beetje en er verschijnt een kleine glimlach. Voor hem is het dagelijkse kost. Daarom heeft hij zichzelf aangeleerd geregeld te vragen hoe spannend het voor zijn patiënten is. Niet alleen om hen te erkennen in hun zorgen, maar ook om zichzelf scherp te houden dat de geboorte van een kind voor deze vrouw en haar partner een unieke ervaring is.

De receptioniste zegt: "Waar zijn uw haarspelden dan, mevrouw?". De bejaarde vrouw in de rolstoel, die wacht op een taxi, is aangenaam verrast dat ze zo'n reactie krijgt nadat ze verdrietig klaagt dat haar kapsel er niet meer uitziet. Binnen een minuut heeft de receptioniste een keurig knotje in het haar van de vrouw getoverd en vouwt één van de overgebleven spelden in de hand van de vrouw. "Kleine moeite toch?" zegt de receptioniste.

De familie van de stervende zegt: "Wat fijn dat dit mogelijk was voor onze moeder." Het kerstkoor dat in de buurt van de hartbewaking zingt, wordt door een verpleegkundige naar binnen gehaald en zingt, op verzoek van de familie, zachtjes haar favoriete lied om het bed van de stervende. Menig traantje wordt weggepinkt, niet alleen bij de familieleden.

De neuroloog toont een filmpje van een jonge spastische vrouw. "Maar let op", zegt hij breed grijnzend: "moet je eens kijken hoe ze na onze operatie in het diepe gedeelte van haar hersenen nu is." En ik zie een jonge vrouw die voor haar kinderen zorgt, lacht en op hoge hakken loopt.

Inspirerende verhalen van bevlogen collega's uit het ziekenhuis waar ik werk en voor wie het volkomen logisch is de helpende hand uit te steken. Daarom ga je tenslotte in een ziekenhuis werken. Toch?

Als ik aan patiënten of bezoekers vraag wat ze van onze manier van werken vinden, dan hoor ik dat vooral de 'communicatie' (wat we zeggen) beter kan. En ons gedrag (hoe we het zeggen) volgt meteen daarna als verbeterpunt. Als ik vraag aan nieuwe collega's: "Hoe kijk jij als nieuweling naar ons?" dan hoor ik een beeld van eilanden. Ja zeker, veel collega's doen hun best, maar vooral op hun eigen eiland. En vraag ik het aan collega's die veelal al jaren in het ziekenhuis werken, dan hoor ik gebrom over 'de organisatie', wijzen ze naar andere afdelingen waar het volgens hen niet loopt en vragen ze om regels waaraan de patiënt zich moet houden.

Inzicht in onszelf, te beginnen bij jezelf, en begrip voor elkaar. Dat is de *bottom line* van waaraan we willen blijven werken. Onder andere daarom werd 'mijn' ziekenhuis vijf jaar geleden lid van Planetree Nederland. Veel instellingen voor de geestelijke zorg en ouderenzorg en ziekenhuizen zijn daarvan lid. Dit concept gaat om het uitvoeren van je werk in de zorg vanuit de vraag: "Waar help ik deze mens die iets mankeert het beste

mee?" Als vertrekpunt niets nieuws sinds Florence Nightingale. Maar wel vernieuwend: als aanpak, instellingsbreed, van het leveren van zo goed mogelijke zorg, in een zo prettig mogelijke omgeving tot en met het goed op orde hebben van onze zaken. Op zijn minst een kapstok met veel haken waaraan je alles dat je in een zorginstelling doet, betekenis kunt geven.

Hoe ziet dat er uit? "Concrete voorbeelden graag", hoor ik dagelijks van zorgcollega's die praktisch zijn ingesteld. Ook hoor ik desgevraagd: "Ik vind het ongelooflijk dat zoiets nodig is in een ziekenhuis." Altijd weer vraag ik dan naar hun drijfveer om in de zorg te gaan werken. En hoe het toch mogelijk is dat we niet klachtenvrij zijn, veel mopperen en niet willen veranderen.

In zekere zin snap ik het wel. In de ideale situatie stappen allen, die ervoor kiezen in een ziekenhuis te gaan werken, in welke functie dan ook, elke ochtend met hun beste been op de werkvloer met het idee: "Wie kan ik vandaag weer helpen?" Maar ja, die waan van de dag hè? De dynamiek van 24/7 roosters, het



Fonkelnieuwe entree van het HAGA Ziekenhuis

doorgeefgevoel van 'druk, druk, druk', het cruciale moment van overdracht (de een wil naar huis en de ander moet nog 'landen'), de spoedgevallen, de protocollen, de administratieve taken, de druk op de beddenbezetting...

Het is mensenwerk, ván mensen vóór mensen, en als het erop aankomt willen we snel, veilig en efficiënt handelen. Het valt niet mee om dan steeds even terug te schakelen naar een bezinningsmoment zoals: "O ja, even denken, niet meteen (be)oordelen, eerst luisteren, en niet alleen met mijn oren" en "Wat betekent datgene wat ik zie, hoor en doe voor de patiënt, en heb ik het ook uitgelegd?" of "Nou, misschien maar even over sparren met een collega."

In zogenaamde gastvrijheidsessies hebben we het erover met elkaar. Hoe willen we idealiter dat we de zorg verlenen? En hoe ziet onze ideale patiënt eruit? Wat doen we als het anders is? Wat is je mooiste zorgervaring en waar ben je trots op? Ook vragen we patiënten hun ervaringen met ons te delen. Wat betekent wat wij doen of zeggen voor hem of haar? Wat kunnen we leren van de hotel-/horeca wereld over gasten tegemoet treden? We oefenen het elkaar respectvol aanspreken als we zien dat iets minder prettig of gastvrij verloopt. Kortom, we proberen van onbewust bekwaam naar bewust bekwaam te komen, in woord en daad. We proberen tussen elkaars oren te krijgen dat we tijd moeten maken om in te schatten hoe, als dat mogelijk is, we kunnen samenwerken met de patiënt en met elkaar, voor het beste resultaat. En dat we die tijd moeten gebruiken om verwachtingen naar elkaar toe uit te spreken, ook over wat niet mogelijk is. In een stadsziekenhuis met een grote diversiteit aan culturen is dat niet geheel overbodig.

Sinds ik als Planetree coördinator ook nog eens ben aangeraakt door het waarderen onderzoeken, als deelnemer aan de derde leergang Appreciative Inquiry, laat ik geen kans onbenut waardeerende vragen te stellen. Om daarmee vast te stellen waar we staan op weg naar een nog betere ervaring voor onze patiënten. Er dienen zich dagelijks situaties aan waarin het helpt.

Een uitdaging blijft het. De lat ligt hoog, de werkdruk ook. Een gevoel van 'trots op' is lang niet altijd merkbaar en het mopperen als normgedrag stopt niet zomaar. In twee aspecten is het werken met Planetree in ieder geval wel geslaagd. Bij het ontwerpen van onze nieuwe entree en nieuwe verpleegafdelingen heeft een grote aandacht voor een helende omgeving een prachtig resultaat opgeleverd. En in ons vakjargon is een nieuwe woord toegevoegd. Als je je gastvrij en collegiaal gedraagt, heb je grote kans op het volgende compliment: "Hee, jij bent Planetree bezig!" En iedereen snapt dat het goed is. We zijn op de waarderende weg.

Planetree is een zorgvisie waarmee organisaties hun zorg kunnen verbeteren. Mensgerichte zorg is hierbij het uitgangspunt. De bedenker van Planetree is Angelica Thieriot uit de Verenigde Staten. Haar droom is dat zorginstellingen een plek worden waar mensen zich direct welkom en veilig voelen en waarin het beste van hotel, ziekenhuis en thuis is verenigd.



De kernpunten van Planetree

Planetree kent 12 kernpunten, die zijn ondergebracht in drie groepen:

1. Betere zorg
2. Helende omgeving
3. Gezonde organisatie

De naam Planetree betekent 'plataan'. Dat was de boom waaronder Hippocrates - de grondlegger van de moderne geneeskunst - vele eeuwen geleden zijn leerlingen les gaf.

Planetree is ruim 30 jaar geleden opgericht en in de jaren daarna steeds verder ontwikkeld. In het begin bestond Planetree uit een eenvoudige medische bibliotheek voor cliënten. Nu werken al meer dan 150 zorginstellingen met Planetree, in de Verenigde Staten, Canada, Brazilië, Japan en Nederland.

In 2006 is Stichting Planetree Nederland officieel gestart. Deze stichting heeft de visie de afgelopen vijf jaar verfijnd en met succes toegepast. Planetree Nederland ondersteunt zorginstellingen met succes de Planetree-filosofie toe te passen.



DINA MAY VAN LEEUWEN

is Planetree coördinator in het HagaZiekenhuis