

## **Planetree bij Rivas Zorggroep**

### *Twaalf componenten voor mensgerichte zorg*

Het internationale Planetree concept staat voor mensgerichtheid door Betere Zorg, een Helende omgeving en een Gezonde organisatie  
Mensgerichte zorg is de basis van ons handelen. Zorg zoals je deze voor je ouders, partner of kinderen en voor jezelf zou willen. Op deze manier sluiten we bij Rivas Zorggroep de zorg aan op de wensen en behoeften van onze patiënten, cliënten, bewoners en hun betrokken familieleden en naasten.

Om aan alle aspecten daarvan invulling te geven, is het Planetree concept een belangrijke inspiratiebron. Naast de professioneel inhoudelijke zorg hebben we oog voor het welzijn en welbevinden van de mensen die zich aan onze zorg hebben toevertrouwd. De twaalf componenten van Planetree vormen hiervoor handvatten. Zo is er aandacht bij alles wat we doen, voor alles wat we doen en in alles wat we doen.

## **12 componenten**

### Betere zorg

#### *1. Menselijke interactie en liefdevolle bejegening*

In alle contacten staat een betrokken hartelijke en respectvolle omgang met elkaar centraal. Hartelijkheid en vriendelijkheid in combinatie met respect voor elkaars levenshouding en standpunten is de basis. Een mens kan niet zonder sociale contacten, liefde en warmte, zeker als het even niet zo goed gaat in ons leven. Daarnaast geldt een goede omgang ook tussen collega's. We spreken medewerkers aan op hun gevoel en drijfveren waarom zij in de zorg werken.

#### *2. Eigen keuze en verantwoordelijkheid door informatie en educatie*

Hoe beter de cliënt op de hoogte is van zijn of haar situatie, hoe beter hij of zij verantwoorde ingrijpende beslissingen kan nemen en keuzes kan maken. Daarom is het voor patiënten belangrijk om uitstekend geïnformeerd te zijn en op grond daarvan mee te blijven denken en te beslissen over mogelijke behandelingen. Zo zijn zij goed betrokken bij het verloop van het herstel en houdt de cliënt de regie over het eigen leven. Het gaat om een gelijkwaardige relatie, waarin de cliënt en/of diens familie mogen en kunnen kiezen voor wat zij wenselijk of goed achten. Daarnaast kunnen zij zelf ook al het mogelijke bijdragen voor een goede behandeling, snel herstel of aanpassing aan de situatie.

#### *3. Uitstekende (medische) behandeling en zorg*

Het verlenen van uitstekende (medische) behandeling en zorg is ons dagelijks werk. Professionele, deskundige en betrokken medewerkers leveren samen de zorg die onze patiënten van het ziekenhuis, bewoners van ons woonlocaties en cliënten nodig hebben. De beste weg naar herstel of een aangepast leven. Daarbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen en behoeften.

#### *4. Gezond eten, drinken en bewegen*

Smakelijk en gezond eten is van belang om gezond te blijven of te worden. Bovendien is het een prettige, bij uitstek sociale bezigheid: familie en vrienden kunnen aanschuiven aan de sfeervol gedekte tafel. Tijd speelt geen rol en er zijn geen storende activiteiten tijdens de maaltijd. Maaltijden zijn belangrijke momenten van de dag met tijd voor onderling contact en dat verdient aandacht. Dan is eten niet alleen voedsel, maar ook: genieten. Cliënten zijn vrij om te kiezen wat, waar, wanneer en met wie ze eten. Goede voeding en een gezonde leefstijl met voldoende beweging dragen bij aan een evenwichtig leven.

### *5. Aanvullende zorg en zingeving*

Naast de professionele zorg, hulp en behandelingen kunnen cliënten ook gebruik maken van aanvullende professionele vormen van zorg zoals massage en aromatherapie. Een aanraking kan ook nabijheid, steun en medeleven uitdrukken: een schouderklopje als bemoediging of een troostende arm om iemand heen

Bij ingrijpende gebeurtenissen, depressieve gevoelens, verlies en verdriet, rouw - op veel terreinen kan er behoefte zijn aan geestelijke steun en troost. Het zijn de momenten waarop spiritualiteit en bezinning nog meer dan anders aan de orde kunnen zijn. De geloofsbeleving, het tegemoet komen aan het innerlijke, rust en sereniteit - alle gevoelens moeten doorleefd kunnen worden.

Rivas wil haar cliënten deze steun en aanvullende vormen van zorg bieden. Denk hierbij aan acupunctuur, meditatie of massage. Ook de beleving van onder andere kunst, religie en muziek kan een bijdrage leveren aan het welbevinden.

## Helende omgeving

### *6. Menswaardige technologie*

Dankzij de wetenschap zijn in de gezondheidszorg steeds meer mogelijkheden. Er wordt gebruikt gemaakt van de nieuwste technologie en behandelingen. Daarbij blijft altijd aandacht voor de mensgerichte zorg die Rivas verleend. Veel techniek vraagt om veel begeleiding. Onze medewerkers passen noodzakelijke of gewenste techniek toe en zorgen daarbij dat deze altijd veilig is en op een begrijpelijke en voor de cliënt volgbare manier ter ondersteuning wordt ingezet. Daar waar dit mogelijk is helpen we de cliënt zelf gebruik te maken van deze hulpmiddelen en er vertrouwd mee te raken. Familieleden en bezoekers helpen we met uitleg en toelichting waar de techniek voor dient en belemmeringen in het directe contact met de cliënt zo mogelijk weg te nemen.

### *7. Architectuur en interieur leveren bijdragen aan gezondheid en heling*

Ruimte, licht, geur en kleur hebben invloed op hoe we ons voelen. Als we ons ziek of niet zo prettig voelen willen we onze omgeving aan kunnen passen aan onze wensen en behoeften. Een fijne omgeving draagt zo weer bij aan ons welbevinden. Architectuur en inrichting spelen daarbij een rol. Het gevoel van 'zo thuis als mogelijk' speelt hierbij de boventoon. In een prettige omgeving zullen we ons sneller op het gemak voelen en bewegen en zo meer ons eigen zelf kunnen zijn. Dit draagt bij aan een goed en sneller herstel.

### *8. Vrienden, familie en gemeenschap spelen een positieve rol*

Voor ieder mens is het prettig zich verbonden te weten en te voelen met zijn naasten. Tijdens ziekte zal de nabijheid van familie en vrienden nog belangrijker zijn. Zij spelen een cruciale rol als het gaat om een gevoel van veiligheid, geborgenheid en verbondenheid, juist op momenten dat de cliënt dat hard nodig heeft. Mantelzorgers en vrijwilligers vormen een belangrijke partner in het proces van zorg en behandeling. De gemeenschap wordt uitgenodigd om bijdragen te leveren aan Rivas als organisatie die voor hen is maar ook van hen en waar hun inbreng gewaardeerd is en noodzakelijk voor een goed functionerend systeem van zorgvoorzieningen in hun woon en werkgebied.

## Gezonde organisatie

### *9. Tevreden cliënten*

Een tevreden cliënt geeft erkenning terug maar ook loyaliteit. Cliënten die op Rivas kunnen vertrouwen en erop mogen rekenen dat zij klaarstaat als het nodig is zullen dat op hun beurt ook laten blijken als zij tevreden zijn over de zorg en deze opnieuw nodig hebben. Een tevreden cliënt zal zijn ervaringen willen delen met anderen voor wie dat belangrijk is. Dat levert niet alleen een goede naam op maar ook bestaande cliënten die terug zullen komen en nieuwe die een advies of verwachting om met Rivas in zee te gaan ook vertaald zien worden in goede zorg.

#### *10. Tevreden en gemotiveerde medewerker*

Het beste resultaat, een tevreden cliënt geeft medewerkers erkenning en waardering. Daar doen zij het voor, daarom hebben ze voor een vak in de zorg gekozen en voor Rivas als de organisatie waar ze een bijdrage aan willen leveren en waar ze bij willen horen. Tevreden medewerkers voelen zich onderdeel van een groter geheel. Een professionele omgeving met aandacht stimuleert om ook dat beetje extra te doen wat misschien niet vanzelfsprekend is. Tevreden medewerkers stralen plezier uit en dat is weer goed voor het vertrouwen wat de cliënten in hen hebben gesteld. We doen ons werk graag en goed en hebben er zichtbaar plezier in op een collegiale en aanstekelijke wijze.

#### *11. Gezonde financiële resultaten*

De waardering van cliënten wordt zichtbaar in hun keuze voor Rivas. Ze kunnen immers kiezen uit meerdere aanbieders. Door een grotere waardering zullen meer cliënten kiezen voor Rivas. Hetzij uit eigen ervaring hetzij via aanbeveling van anderen. Cliënten zijn nodig om een financieel gezonde organisatie te zijn en te blijven. Hoe meer cliënten voor Rivas kiezen des te groter ons aandeel in de zorgsector zal worden. Ook de keuze van verzekeraars voor contractering zal meer en meer bepaald worden door tevreden cliënten.

#### *12. Goede marktpositie en relaties met belanghebbenden*

Rivas werkt nauw en intensief samen met andere belanghebbenden in de zorg. Zo wil een huisarts, een andere zorgprofessional of een gemeente hun aandeel in de zorg in goede samenhang met anderen leveren. Rivas verstaat dat en streeft nadrukkelijk naar samenwerking met allen die nodig zijn of gekozen door de cliënt om zorg in de regio nog beter te maken. Als dit goed vorm en inhoud krijgt is het geheel meer dan de som der delen. Rivas heeft door haar medewerkers die mensgerichte zorg volgens Planetree leveren een merkbaar onderscheid ten opzichte van andere organisaties in de zorg. Zij wil daarmee een dikke streep voor krijgen en houden om te blijven investeren in goede zorg en plezierig werken.