

PLANET REEF

WAN

WEEETBAAR

WAAR



GGZE

WERKBAAR





In 2014 heeft GGzE het Planetree-label behaald. Dit is een internationaal erkend label dat staat voor mensgerichte zorg in een helende omgeving. Planetree helpt ons onze zorg nóg beter en nóg mensgerichter te maken. Wat dit inhoudt en wat u merkt van het feit dat wij het Planetree-label hebben, leest u in deze folder.







Het beste van een hotel, een zorginstelling en thuis

Planetree is een manier van denken, kijken, luisteren en doen waarbij mensgerichte zorg voorop staat. Mensgerichte zorg voor de cliënt en zijn naasten maar ook voor de medewerkers en de maatschappij. Planetree biedt zorgorganisaties handvatten om doorlopend de mensgerichte zorg centraal te stellen. Het is het verschil tussen 'willen' en 'doen'. Planetree staat voor betere zorg in een helende omgeving, voor meer werkplezier en voor betere kwaliteit tegen dezelfde kosten.

“GGzE heeft me uitstekend behandeld. Anders was ik er nu niet meer geweest.”
(cliënt)

In 1978 is Planetree opgericht door Angelica Thieriot. Haar droom was zorginstellingen om te vormen tot organisaties waarin het beste van een hotel, een ziekenhuis en thuis samenkomen. Als beeldmerk koos ze de plataan, in het Engels 'Planetree'. Dit is de boom waaronder Hippocrates, de grondlegger van de geneeskunst, vroeger les gaf aan zijn studenten.

De drie pijlers van het Planetree-gedachtegoed:

Betere zorg staat voor zorg die er toe doet. Er is veel aandacht voor 'de mens' en voor sneller en langer beter voelen. Daarom zijn we oprecht vriendelijk, heeft de cliënt eigen verantwoordelijkheden en keuzevrijheid, bieden we goede behandeling, een gezonde levensstijl en aanvullende zorg en zingeving.

Helende omgeving staat voor vriendelijke en rustgevende gebouwen en een goede sociale omgeving met betrokkenheid van familie en gemeenschap. Er is veel persoonlijke aandacht voor cliënten en medewerkers. Daarom zijn onze gebouwen sfeervol ingericht en gebouwd onder prettige architectuur, maken we gebruik van menswaardige technologieën en is er een positieve rol van naasten en de maatschappij.

*"Ik vind de mensen hier lief.
Ze zijn heel vriendelijk en
lachen altijd."
(cliënt)*

*De medewerkers zijn voor mij
een bron van informatie,
een vangnet als het even
niet zo goed gaat en de
basis om het als naaste
even 'los' te kunnen laten."
(familie lid)*

Gezonde organisatie staat voor een organisatie met een prettige cultuur, met positieve cijfers en een goede reputatie. Daarom richten we ons op een bovengemiddelde cliënt- en medewerkerstevredenheid, werken er bij ons gemotiveerde medewerkers, hebben we gezonde financiële resultaten en een goede relatie met belanghebbenden.

“Voor uitstekende zorg moeten we blijven veranderen. Het kan altijd beter. En naar dat ‘beter’ wil ik blijven streven.”
(medewerker)



Internationaal toonaangevend

Internationaal zijn er 500 instellingen uit de VS, Canada, Australië, Brazilië, Denemarken, Duitsland, Maleisië, New Zeeland, Turkije, België en Nederland die onderdeel zijn van het Planetree-netwerk. In Nederland zijn bijna dertig instellingen aangesloten bij Planetree. Planetree staat ook voor het delen en uitwisselen van informatie en ervaringen. Het nationale en internationale netwerk en het zorgbrede karakter maakt dat je veel van elkaar leert.

Planetree is een internationaal toonaangevend concept met zeer hoge standaarden. De eisen waar je aan moet voldoen om het label te behalen, zeggen meer over het meten van uitkomsten dan bij andere vormen van certificering. Je meet immers bij de doelgroepen de daadwerkelijk waargenomen waarden. Het afvinken van administratieve lijstjes maar de zaken niet waarmaken in het persoonlijk contact horen er bij Planetree dus niet bij.



*“De bureaucratie kent zijn eigen werkelijkheid. Dat betekent dat elk jaar weer een ‘controle-circus’ voorbij komt dat nagaat of alles is vastgelegd in protocollen en beleidsplannen. Elk schroefje van het vliegtuig dat zorginstelling heet, wordt gecontroleerd en geregistreerd. Als het maar goed op papier staat krijg je een stempel. Of het vliegtuig ook goed kan vliegen doet er blijkbaar niet zoveel toe. Er is een bijna onbedwingbare behoefte in de zorg om gegevens vast te leggen en kwaliteit te meten. Het gekke is echter dat hoe meer gegevens gemeten worden de waarde die daaraan gehecht wordt juist afneemt. Meer Meten is dus steeds Minder Weten!
Als je merkt dat de kwaliteit goed is, heb je er geen behoefte aan dat nog te willen meten. Waarom zou je? Het voelt toch goed? Word je vriendelijk en met respect bejegend? Krijg je voldoende informatie? Hoef je niet te lang te wachten? Is men deskundig, zorgvuldig en professioneel? Word je echt serieus genomen?
Al deze vragen kun je simpelweg meten met één tweeledige vraag: Zijn cliënten en medewerkers tevreden en kloppen de financiële resultaten? Veel meer hoef je toch niet te weten en dus ook niet te meten? Als je maar merkt dat het goed is.”*

(Joep Verbugt, Voorzitter Raad van Bestuur GGzE)

A group of geese is gathered in a lush green field. In the background, there is a dense line of tall, thin trees. The scene is bright and natural, suggesting a farm or a park setting. The geese are of various breeds, with some having white bodies and brown necks, while others are more uniformly brown or grey.

Label

Om het Planetree-label te kunnen behalen moet je voldoen aan maar liefst 156 criteria. Deze criteria zijn vooral gebaseerd op een directe terugkoppeling van cliënten op de zorg die zij hebben ervaren, maar ook een directe terugkoppeling van medewerkers die de zorg aan hen geven.

Criteria waaraan we moeten voldoen zijn onder andere: uitstekende bejegening, gastvrijheid, een prettig gebouwde omgeving en aanvullende zorg. Daarnaast richten de criteria zich op de ondersteuning van medewerkers door de organisatie, hoe cliënten en hun familie een stem hebben in de manier waarop zorg wordt geleverd, of de organisatie voldoet aan de nationale prestatienormen voor kwaliteit en cliënt- en medewerkers-tevredenheidscijfers die de landelijke norm overtreffen. Het voert te ver om hier alle 156 criteria te benoemen. Daarom op de volgende pagina's een kleine greep daar uit.

“Naasten zijn heel belangrijk bij de behandeling van een cliënt, want zij zijn levenslang betrokken. Ze zijn een grote steun als je werkt aan herstel. Ze geven de cliënt ook de andere rol: die van broer, zus, vriend en vriendin.”

(medewerker)

“Bij GGzE heb ik een
'samenwerking' met mijn
behandelaar. Ik wacht niet af maar
vraag zelf naar informatie.”
(cliënt)



Een kleine greep uit de 156 criteria:

We ontvangen cliënten op een welkome manier.

We organiseren veel activiteiten waarbij naasten, vrijwilligers en de directe omgeving van de zorginstelling worden betrokken.

Onze kwaliteit van zorg is hoger dan bij vergelijkbare instellingen.

We meten systematisch de waardering van cliënten en naasten.

“Met een hand op de schouder of door even iets van jezelf te laten zien, laat ik zien dat de cliënt op de eerste plaats gewoon mens is, met problemen én met talenten, net als ik.”

(medewerker)

Cliënten en naasten worden zeer goed geïnformeerd over het behandelplan en de voortgang.

We hebben een veilig behandel- en werkklimaat.

We verminderen de toepassing van dwang- en drangmaatregelen.

Onze maaltijden zijn gezond en afgestemd op de behoefte van de cliënt.

We stimuleren én ondersteunen een gezonde leefwijze.

We voeren een milieuvriendelijk beleid.

We maken gebruik van nieuwe en menswaardige technologie.

Er is aandacht voor de geestelijke behoeften van de cliënt, zijn familie en de medewerkers.

**Onze medewerkers-
tevredenheid is
hoger dan bij
vergelijkbare instel-
lingen.**

Cliënten en naasten worden systematisch betrokken bij het behandelplan.

Onze cliënttevredenheid is hoger dan bij vergelijkbare instellingen.

Onze medewerkers hebben toegang tot ontspanningsprogramma's.

We hebben flexibele bezoektijden.

We betrekken cliënten en medewerkers bij de inrichting van de gebouwen.

Waarom Planetree bij GGzE?

GGzE is de eerste GGZ-instelling in Nederland én Europa die zich aansloot bij het internationale Planetree-netwerk. Daarnaast zijn wij de eerste GGZ-instelling die in één keer in zijn geheel het Planetree-label heeft behaald.

Jarenlang is geïnvesteerd in de harde kant van de zorg: invoering van het elektronisch patiëntendossier, DBC-registratie, klinische paden et cetera. Daardoor leken we de passie in de zorg een beetje te zijn vergeten. Planetree helpt ons de mens voorop te zetten en te focussen op de inhoud.

Het mooie van het Planetree-gedachtegoed zijn de drie pijlers, Betere zorg, Helende omgeving en Gezonde organisatie, die met elkaar in verbinding staan. Dat maakt dat we niet alleen maar letten op 'gastvrijheid' of 'goede behandeling' of 'tevreden medewerker'. Nee, onder het Planetree-gedachtegoed investeer je in alle facetten tegelijkertijd.

“Alleen met een tevreden cliënt is er een basis om te komen tot een goede samenwerking en een goede behandeling. Pas dan doet hulpverlening er toe.”
(medewerker)

“Dienstverlening van een zorginstelling bestaat uit meer dan alleen een goede behandeling.

De relatie met en het vertrouwen in de hulpverlening, de ambiance, sfeer, gastvrijheid, vriendelijke bejegening én de omgeving maken hier zeker ook deel van uit. Daarom ben ik zo ontzettend blij dat GGzE gekozen heeft voor Planetree. De focus ligt bij ons op de relatie met de cliënt en zijn naasten, vriendelijke bejegening én een helende omgeving. Het Planetree-label is een

erkenning voor de wijze waarop wij werken. Met zo'n label onderscheiden we ons van andere instellingen. We worden daarvoor op meer dan 150 indicatoren getoetst. Niet alleen onderscheiden we ons daarmee van andere organisaties, maar het geeft cliënten, naasten, medewerkers en stakeholders ook vertrouwen: GGzE maakt mensgerichte ontvangst en behandeling waar.”

(Marie-Louise Vossen, Raad van Bestuur GGzE)

*“GGzE heeft prettige gebouwen.
schoonheid helpen je om in
En andersom werkt het ook
chaotische of vervuilde
(familie)*



Ruimte, evenwicht en balans te komen of te blijven. tegengesteld. Lelijke, omgeving maakt onrustig.”

“Gezond eten en drinken vind ik belangrijk. We koken nu zelf op de afdeling en dat is echt véél lekkerder.”

(cliënt)

Wat is er veranderd bij GGzE sinds de invoering?

In 2009 heeft GGzE zich bij Planetree aangesloten. In 2010 zijn we gestart met de daadwerkelijke implementatie. Onder alle twaalf componenten van Planetree zijn in de afgelopen jaren veel nieuwe initiatieven van de grond gekomen. Van nieuwe bewegwijzering tot een forse toename van het aantal muziek- en theaterproducties, van somatische onderzoeken bij intakes tot de aanleg van wandelroutes, van de nieuwe inrichting van gebouwen tot de mogelijkheid voor familieleden om bij hun naaste te kunnen blijven tijdens een crisisopname. Grotere maar vooral ook heel veel kleine initiatieven die het leven mooier maken. Al deze initiatieven dragen bij aan de verbetering van resultaten. Op de volgende bladzijden een kleine greep uit wat er is veranderd de afgelopen jaren.

Betere zorg

“GGzE zoekt samen met mijn naaste mij naar een goede manier om problemen het hoofd te bieden aan een manier van leven die iedereen (familielid)

Clïenttevredenheid is gestegen van

7,04

in 2009 naar

7,5

in 2014 (+7%).

Het aantal gegronde klachten is gedaald van

52

in 2009 naar

25

in 2013 (-52%).

“Ik vind het fijn dat GGzE aandacht besteedt aan ‘aanvullende zorg en zingeving’. Ik zoek al jaren naar de zin van het leven en dit begint nu uit de schaduw te komen.”
(cliënt)

(de cliënt) en samen de en zo te werken voldoening schenkt.”

De inzet van ervaringsdeskundigen in de zorg is gestegen van

16

in 2008 naar

61

in 2013 (+355%).

Het aantal vragen en klachten aan Patiëntvertrouwenspersoon is gedaald van

1.325

in 2012 naar

1.222

in 2013 (-8%).

Het aantal separaties is gedaald van

1.581

in 2011 naar

1.122

in 2013 (-29%).

Er zijn in drie jaar

86

projecten ingezonden voor de JAK Award. Dit zijn allemaal initiatieven vanuit de teams gericht op het verbeteren van de zorg voor cliënten en medewerkers.

Helende omgeving

*“Nieuwe technische hulpmiddelen
maken het dagelijks leven
van mij en van mijn cliënt
aangenamer en makkelijker.”
(medewerker)*



Het aantal vrijwilligers
is gestegen van

280

in 2011 naar

400

medio 2014 (+43%).

We hebben van 2009
tot en met 2014

€150 miljoen
geïnvesteed in nieuwbouw, verbouw en integrale voorzieningen. Nagenoeg alle gebouwen zijn nu vernieuwd of aangepast aan de principes van Planetree.

Gezonde organisatie

De medewerkers-
tevredenheid is
gestegen van

6,8

in 2008 naar

7,1

in 2014 (+5%).

Het ziekteverzuim is
gedaald van

5,3%

in 2009 naar

5,07%

in 2013 (-5%).

Onze bedrijfsopbrengsten
zijn gestegen van

€130 miljoen

in 2009 naar

€178 miljoen

in 2013 (+37%).

Het gemiddelde resultaat
in 2008 was

-0,35%.

Van 2009 tot 2013 was het
gemiddelde resultaat

3,38%.



De bevrogen- én betrokkenheid van medewerkers is gestegen van

23%

naar

32%

in 2013 (+39%).

We hebben in 2013

14%

meer cliënten geholpen voor slechts

7%

meer omzet ten opzichte van 2012.

“Door Planetree reageer ik anders. Veel bewuster, naar cliënten en naar andere instanties.”

(medewerker)

De solvabiliteit (dit is de mate waarin een instelling in staat is om zelf in haar financiële verplichten te voorzien) is gestegen van

10,5%

in 2009 naar

19,4%

in 2013 (+84%).

We hebben sinds de invoering van Planetree diverse nationale én internationale prijzen en erkenningen behaald:

- De Spirit of Planetree Award 2014 is gewonnen door de High Care afdeling.
- Het meerjarenbeleidsplan is in 2014 genomineerd voor de Spirit of Planetree Award.
- De HIC award 2014 is gewonnen door de High Care afdeling.
- GGzE Centrum Ouderenpsychiatrie heeft in 2014 de NKOP-award gewonnen vanwege hun inzet voor ouderen en autisme.
- Het 'Siggy-project' (een kledingruilsysteem voor cliënten) is genomineerd voor de Spirit of Planetree Award 2013.
- Toon Walravens, ervaringsdeskundige bij GGzE, heeft de International Redemption and Justice Award 2013 gewonnen voor het begeleiden van justitiële cliënten bij vragen over de behandeling.
- LUNCHROOM Het Ketelhuis is genomineerd voor de Brabant Erfgoed Prijs 2013.
- Irene Helderma, medewerker preventie, is in 2013 genomineerd voor de BOP-prijs.
- GGzE wint samen met Mondriaan de CZ-zorgprijs in 2013 voor de app M'n Mattie.
- Grenspaal 37, een project dat zich richt op het ondersteunen en begeleiden van ervaringsdeskundigen, is genomineerd voor de Spirit of Planetree Award 2012.
- We hebben vier sterren behaald bij de 'Gastvrijheidszorg met sterren' en zijn twee keer genomineerd.
- Het manifest van De Woenselse Poort is genomineerd voor de Spirit of Planetree Award 2011.
- Cornelis van Houwelingen, psychiater bij GGzE, wint in 2011 de Ivonne van de Ven Prijs.
- Het ACT-team haalt de tweede plaats voor de Ypsilon Familiester 2010.
- Het project 'Klinische paden' wint in 2010 de ZorgVoorBeter-prijs 'management en kwaliteit'.
- Hulpmix wint in 2010 de Nationale Jeugdzorgprijs.

*“Niet elke cliënt kan veel eigen
verantwoordelijkheid aan, maar we
moeten die grens wel zo ver mogelijk
wegleggen.”*
(medewerker)



Meerwaarde

De meerwaarde van Planetree zien we in de praktijk terug in:

**Uitstekende
behandeling**

**Veel inbreng
van cliënten
en naasten bij
behandeling**

**Veel inbreng
van mede-
werkers bij
behandeling
en werk**

**Veilige en
gezonde
leef- en werk-
omgeving**

*“Ik woon in een mooi
gebouw. Er is veel licht
en veel structuur.
Dat heb ik nodig.”*
(cliënt)

**Boven-
gemiddelde
cliënt-
tevredenheid**



**Boven-
gemiddelde
medewerkers-
tevredenheid**

**Veel activi-
teiten voor
cliënten,
naasten en
medewerkers**

**Meer kwaliteit
voor hetzelfde
geld**

Innovaties

*“Ik vind het leuk dat
GGzE met ‘games’ werkt.
Nu volg ik de behandeling
veel beter.”*

(cliënt)

**Aandacht voor
zingeving en
aanvullende
zorg**



GGzE

Afdeling Communicatie

Postvak DP 3902

Postbus 909

5600 AX Eindhoven

(040) 297 05 06

info@ggze.nl

www.ggze.nl

