

# RADBOUDUMC KRIJGT GROTERE OREN

Academisch ziekenhuis in Nijmegen wil beter luisteren naar patiënt



**Denk in zorgnetwerken, klinkt het vanuit het Radboudumc. Met de patiënt als belangrijkste partner en medebehandelaar. Het academisch ziekenhuis in Nijmegen is volop bezig met participatory healthcare, shared decision making, de e-patient en health communities. En heeft al vijf jaar een chief listening officer in dienst die instelling, artsen en verpleegkundigen leert om beter naar patiënten te luisteren.**

TEKST LUCY HOLL

FOTOGRAFIE RADBOUDUMC, MIRELLA BOOT,  
ERIK VAN 'T HULLENAAR

Directeur Lucien Engelen van het Radboud REshape & Innovation Center in Nijmegen doet het niet meer. Hij spreekt simpelweg niet meer op 'no-show'-conferenties, laat hij weten via zijn blog op LinkedIn. Een no-show staat in de zorg voor een patiënt die niet op zijn afspraak verschijnt. Maar voor Lucien Engelen zijn het de talloze bijeenkomsten over de toekomst van de gezondheidszorg waarbij geen enkele patiënt in de zaal zit, laat staan als spreker opgesteld staat. Al dat gepraat over patiënten zet geen zoden aan de dijk. Praten mét patiënten is veel interessanter en effectiever, vindt hij. Zoals bij TEDxMaastricht in 2012 - mede georganiseerd door Engelen - en het landelijke congres van de Inspectie voor de Gezondheidszorg over Patiëntveiligheid, vorig jaar in Rotterdam. 'Honderd patiënten op zeshonderd deelnemers', schrijft Engelen trots. Ook verwijst hij

Lucien Engelen: 'De dokter nieuwe stijl maakt niet langer de dienst uit, maar levert een dienst.'

naar de TEDx-bijeenkomst over het thema vertrouwen, waarmee de Radboud Universiteit Nijmegen vorig jaar haar 90-jarige bestaan vierde. De woorden die hartpatiënt René Tabak aan het eind van zijn voordracht daar uitsprak, galmen nog na: 'Kijk niet alleen naar mij, maar zie mij. Luister niet alleen naar mij, maar hoor mij.'

### Veel nieuwe dingen

Later dit jaar zet het Radboud REshape & Innovation Center een conferentie op touw die 24 uur lang met het daglicht mee zal reizen over de wereld. Overal worden projecten en cases voor het voetlicht gebracht die de patiënt als partner en volwaardig lid van het behandelteam laten zien. Dit technische en organisatorische hoogstandje over zorginnovatie start en eindigt in Nijmegen en zal wereldwijd live te volgen zijn via internet. Radboud universitair medisch centrum (Radboudumc) profileert zich graag als vernieuwend, houdt van uitdagingen en neemt *participatory healthcare* serieus. 'Ik zie véél nieuwe dingen, natuurlijk niet overal in het ziekenhuis, maar ik weet zeker dat er in Nederland geen ziekenhuis is dat zover is als wij', stelt Cathy van Beek, lid van de raad van bestuur en chief medical officer onomwonden in het boek *De patiënt als partner, de zoektocht binnen het Radboudumc* dat na TEDxMaastricht 2012 verscheen.

Het academisch ziekenhuis in Nijmegen heeft ook al bijna vijf jaar een chief listening officer (clo) in de persoon

