

na vertrouwen.  
egen vorig jaar  
en die hartpa-  
oordracht daar  
naar mij, maar  
r hoor mij.'

& Innovation  
r lang met het  
Overall worden  
ebracht die de  
an het behan-  
ganisatorische  
eindigt in Nij-  
jn via internet.  
(Radboudumc)  
oudt van uitda-  
serieus. 'Ik zie  
l in het zieken-  
land geen zie-  
y van Beek, lid  
l officer onom-  
er, de zoektocht  
aastricht 2012

heeft ook al bij-  
) in de persoon



Corine Jansen: 'Vaker dan voorheen vraagt een arts: wat vindt u belangrijk, wat heeft u nodig?'

van Corine Jansen. Ze behaalde in de vs een diploma als professioneel luisteraar, werkt als zodanig fulltime in de zorg en is actief lid van de heuse internationale vereniging van vakgenoten. 'Ik ben nog geen andere clo in Nederland tegengekomen, je moet je hier ook maar net volledig in willen specialiseren natuurlijk. Iedere organisatie vult het anders in. Maar werkelijk elke instelling is inmiddels doordrongen van het besef dat we niet meer om die participerende patiënt heen kunnen.' De maatschappij verandert. De zorg moet iets met de wensen en behoeften van de mondige, steeds beter geïnformeerde patiënt. De dokter nieuwe stijl maakt niet langer de dienst uit, maar levert een dienst.

### Negentig seconden

Toen ze in Nijmegen begon, was luisteren in de zorg geen issue, zegt Corine Jansen. Nu krijgt ze vrijwel elke dag een aanvraag voor een advies, lezing, training of

inspiratiesessie. Naast haar werk bij Radboudumc deed ze opdrachten voor onder meer het Albert Schweitzer-ziekenhuis in Sliedrecht, zorgorganisatie Omring in Noord-Holland, Zorggroep Solis in en rond Deventer en kwr kankerbestrijding. Ze willen weten hoe dat moet, dat echte luisteren en hoe dat werkt, die *shared decision making*.

Een arts luistert gemiddeld rond de twintig seconden naar een patiënt voordat hij deze in de reden valt, zeggen de statistieken. 'In een recent artikel in dagblad *Trouw* zei een arts dat hij probeert negentig seconden stil te zijn voordat hij een vraag stelt. "Wow, dat is geweldig", dacht ik. Er is iets aan het verschuiven. Vaker dan voorheen vraagt een arts: wat vindt u belangrijk, wat heeft u nodig?' Het is volgens Jansen een groot misverstand dat artsen niet bereid zouden zijn om te luisteren. Maar dat luisteren is simpelweg niet altijd makkelijk, weet ze. Zeker niet als er maximaal tien minuten voor een

consult beschikbaar is. 'Echt luisteren houdt in dat je volledig leeg, zonder oordeel en empathisch een verhaal aanhoort. Doe dat maar eens dertig keer op een dag. Dat kan niet, dan ben je uitgeput. Dat mogen we niet verwachten. Ik zou het al fantastisch vinden als een arts een patiënt eerst zijn verhaal laat doen zonder hem of haar te onderbreken.'

### Kwaliteit van leven

Als een arts goed luistert, voelt de patiënt zich gehoord en in goede handen. De arts op zijn beurt weet dan beter waar de pijn, de angsten en de onzekerheden zitten ('ik heb last van mijn knie en mijn buurman bleek kanker te hebben toen hij dat ook had'). Die extra informatie helpt bij het stellen van een scherpere diagnose. En vervolgens kunnen arts en patiënt samen de beste oplossing kiezen. Het gesprek kan dan ineens ook zomaar gaan over de kwaliteit van leven. Corine Jansen: 'Ik hoorde een arts zeggen tegen iemand: "U geniet zo van uw tuin. Als u nu deze therapie kiest, kunt u niet meer in de tuin werken. Wilt u dat?" Dat is care, veel meer dan cure. Arts en patiënt komen samen tot de kern van het probleem.'

Een patiënt op zijn beurt dient zich goed voor te bereiden op een bezoek aan de arts zodat kort en krachtig op tafel komt wat de reden van het bezoek is. Dat gebeurt ook

**Bloem: 'Artsen gaan van alwetende god naar een soort begeleider van de patiënt.'**

steeds vaker: vier van de vijf patiënten zoekt vooraf informatie via internet. Mensen kijken op sites als ZorgkaartNederland.nl met reviews van tienduizenden zorgverleners en zorgorganisaties. De media besteden volop aandacht aan wat er wel en niet goed gaat in de zorg. Transparantie alom. De tijd dat ziekenhuizen achterover konden leunen en de patiënten vanzelf en in steeds grotere aantallen binnenstroomden, is allang voorbij. Levert Maastricht of Rotterdam de beste behandeling op een bepaald terrein? Hup, daarnaartoe, afstand maakt niet meer uit. Wie niet optimaal afstemt op de vraag, verliest zijn klanten. Het is net als in het bedrijfsleven.

### Gewone multomap

Radboud REshape & Innovation Center doet continu innovatieprojecten met afdelingen van het ziekenhuis die de patiënt meer die rol van partner willen geven. Bij elk nieuw project halen Corine Jansen en haar collega's altijd eerst verhalen en wensen op zowel bij patiënten als bij artsen en verpleegkundigen. 'We brengen behoeftes in kaart. Welke wensen en dromen leven er? Met alle technologische mogelijkheden is het verleidelijk om weer een mooie smartphone-app te ontwikkelen, maar wat wil de doelgroep? Misschien is techniek niet de oplossing.'

Een project voor vrouwen met gynaecologische kanker leidde tot een gewone multomap met daarin informatie en een tekening van het onderlichaam. Nogal wat vrouwen blijken verrassend weinig te weten over hun eigen lijf en wat kanker en chemo precies doen. De arts geeft op de tekening aan waar het probleem zit. Ander voorbeeld: langdurige zieke kinderen willen niets liever dan contact met de gewone wereld om gewoon kind te kunnen zijn. Ze krijgen een iPad en kunnen skypen met school of thuis. Maar het moet gezegd, de nieuwe technologie biedt ook nieuwe mogelijkheden. Samen met jongvolwassenen met kanker is een online community opgezet waar ze terecht kunnen met



nten zoekt  
fensen kij-  
and.nl met  
erleners en  
eden volop  
goed gaat  
De tijd dat  
en leunen  
teeds gro-  
n, is allang  
sterdam de  
ld terrein?  
t niet meer  
p de vraag,  
als in het



Center doet  
afdelingen  
t meer die  
elk nieuw  
ar collega's  
p zowel bij  
kundigen.  
Welke wen-  
technolo-  
idelijk om  
te ontwik-  
Misschien

vragen over relaties, opleiding, werk en toekomst. Niet alleen tijdens maar ook nog lang na de behandeling maken ze er gebruik van. Een stap verder gaat het nog lopende project HereIsMyData™, een platform dat toegang tot het elektronisch patiëntendossier combineert met een online community voor patiënten en zorgverleners. Inclusief koppeling met allerlei apparatuur thuis zoals een thermometer of hartslagmeter. In diezelfde lijn ligt het al eerder ontwikkelde FaceTalk, met mogelijkheden voor een videogesprek, het delen van medische gegevens, het tonen van een röntgenfoto of andere onderzoeksresultaten.

### Empowered

Kortom, Radboudumc koestert de *e-patient*. En die *e* is niet van e-health (zorg op afstand) maar van *empowered, equipped, enabled, emancipated, engaged* en bovenal *equal*, zoals de Amerikaanse arts en publicist Tom Ferguson het al in 2007 beschreef in zijn publicatie 'E-patient: how they can help us heal healthcare'. Die e-patient moet doordringen in alle primaire processen van het ziekenhuis, vinden ze in Nijmegen: de patiëntenzorg, de opleiding, het onderzoek. Maar dat vraagt tijd.

'We gaan van alwetende god naar een soort begeleider van de patiënt', herhaalt neuroloog Bas Bloem steeds weer in zijn presentaties. We gaan terug naar waar de zorg in essentie om draait. Patiënten inspireren hem altijd weer in hun strijd tegen hun ziekte. 'Het is ons vak om met mensen te werken. Als we mensen niet als passieve objecten maar als actieve subjecten zien, wordt ons werk er alleen maar plezieriger op.' En het is vaak nog kosteneffectief ook. Bloem noemt het voorbeeld van een proef waarbij patiënten zelf konden aangeven wanneer ze op controle wilden komen. Ze kwamen gemiddeld minder dan toen de specialisten het nog bepaalden en het aantal gevallen van no-show nam sterk af.

## Wat is goede zorg, wat zijn uw wensen?

Het REshape & Innovation Center van het Radboudumc startte de website mijnzorgis.nl. Bezoekers kunnen daar op een makkelijke manier een digitale kaart invullen met hun wensen en ideeën met betrekking tot de zorg. Een greep uit de antwoorden:

- Dat de patiënt echt als onderdeel van het team beschouwd wordt;
- Laat alle patiënten hun rekeningen controleren en accorderen;
- Dat gezondheidszorg zelf weer gezond wordt;
- Patiënten blijven zien als mensen met eigen visie, regie en kracht;
- Tijdige, juiste, volledige informatie in begrijpelijke taal;
- Dat alles bespreekbaar is, open informatie;
- Aandacht, luisteren, samen uitstippelen van een plan.