

Chief Listening Officer niet doof voor wensen patiënten

Met een score van een 8,2 won het UMC St Radboud in Nijmegen onlangs een heuse TNS NIPO Hostmanship Award. Volgens het onderzoeksrapport dankt dit universitaire ziekenhuis de prijs onder meer 'aan het werken met een Chief Listening Officer, die als taak heeft op elk niveau bij patiënten aan te sluiten en zo de zorgverlening gericht te verbeteren'. Dit ambt vervult Corine Jansen sinds 2,5 jaar in het Nijmeegse UMC. In alle bescheidenheid wil zij eerst iets rechtzetten: "Deze prijs is niet mijn verdienste, maar de verdienste van 10.000 medewerkers."

Als Chief Listening Officer maakt Jansen deel uit van het kernteam van het Radboud REshape & Innovation Center. Dit programma is in september 2009 opgezet, met als voornaamste doel 'de omslag van traditionele gezondheidszorg naar Participatory Healthcare te stimuleren'. Met andere woorden, patiënten nadrukkelijker bij het zorgproces betrekken. Het initiatief hiervoor kwam rechtstreeks van de Raad van Bestuur van het UMC St Radboud Nijmegen (UMCN). "Dat de komst van REshape - en daarmee ook mijn functie - van bovenaf is geïnitieerd, geeft wel aan hoeveel waarde deze hele organisatie aan hostmanship hecht", merkt Jansen op. Haar collega Jan Jaap Schmitz, die zich in het gesprek mengt, kan niet anders dan dit te beamen. Sinds het derde kwartaal van 2008 is hij Hospitality Officer binnen het UMCN. "Dokters, verpleegkundigen, medewerkers met meer ondersteunende functies, et cetera, alle werknemers in dit ziekenhuis nemen dagelijks het voortouw om de zorg voor de patiënt en hun begeleider(s) gastgericht vorm te geven." De oprichting van REshape werd dan ook toegejuicht door Schmitz. In zijn optiek staat het symbool voor de duidelijke investering van de RvB in innovatie in het algemeen en in hostmanship. "Het gaat niet primair om marktwerking. Wij vonden zelf dat we iets misliepen. En

we willen vooroplopen. Daarom kijken we nu ook veel meer naar de mens. Wat doet een aandoening met de persoon en wat voor gevolgen brengt een ziekte mee voor het hele gezin? Of voor het werk van een patiënt? Bottom line gaat het om de klant, de kwaliteit en de kosten. Als je die drie elementen allemaal op orde hebt, volgen de resultaten vanzelf."

Dell en Kodak achterna

Snel terug naar de Chief Listening Officer, want zo'n functietitel roept nu eenmaal de nodige vragen op.

Een kleine rondgang op internet maakt duidelijk dat zowel Dell als Kodak CLO's in dienst hebben. Veel meer smaken zijn er eigenlijk niet. Dat vraagt om toelichting. Corine? "In mijn functie luister ik naar patiënten en direct betrokkenen zoals mantelzorgers. Gedurende een uur à anderhalf uur zit ik met ze om tafel en vertel ik dat we bereid zijn om onze zorg - daar waar mogelijk - te verbeteren op basis van hun ervaringen en feedback. Daarbij hoor ik dus hún

kant van het verhaal aan. Het aanscherpen van de zorgverlening in dit ziekenhuis is niet alleen prettig voor die ene persoon; veel meer patiënten hebben daar baat bij." Voor haar beroep is een medische, specialistische achtergrond naar eigen zeggen geen vereiste. "Intrinsiek nieuwsgierig zijn, dat is belangrijk. Net als een open houding, oprechtheid en betrokkenheid tonen. Wij willen het verblijf van



CORINE JANSEN CHIEF LISTENING OFFICER UMC ST RADBOUD

OP EEN STEENWORP AFSTAND VAN HET UNIVERSITAIRE ZIEKENHUIS IN NIJMEGEN, IS HET CANISIUS-WILHELMINA ZIEKENHUIS GEVESTIGD.

Navraag leert dat daar (nog) geen Chief Listening Officer onder contract staat. Lotte Kerkhoven, hoofd Communicatie van het CWZ: "Qua functietitel niet in ieder geval, maar het ligt er natuurlijk ook aan wat zo'n persoon allemaal doet. Wij beschikken bijvoorbeeld wel over een klachtenfunctionaris. Naast de afhandeling

van klachten gaat die medewerker het gesprek aan om klachten te voorkomen en wordt er dus actief naar verbeterpunten gezocht. Daarnaast organiseren wij rondetafelgesprekken met patiënten en doen we ook aan kwalitatief en kwantitatief marktonderzoek. Op verschillende manieren brengen wij patiënten in ieder geval in contact met medici." Kerkhoven onderstreept daarmee dat het persoonlijke contact van groot belang is binnen het Canisius. "Het 'spiegelen' van patiënten en artsen zal een behandelwijze

misschien niet direct veranderen. Maar de communicatie, de wachttijden en de interactie met de arts, daar kun je wel iets aan doen. Die elementen zijn eenvoudiger aan te passen dan de behandelingen zelf."

"EEN CHIEF LISTENING OFFICER?" Bij het Functie-Waardering Gezondheidszorg, een voor zorgorganisaties bekend trainings- en adviesbureau dat onder andere adviseert over strategisch personeelsbeleid, gaat er vooralsnog geen lampje branden. "In onze

bestanden staan wel aanverwante functies, zoals ombuds- en kwaliteitsfunctionarissen. Zij bemiddelen bij klachten en houden bijvoorbeeld klanttevredenheidsonderzoeken onder patiënten", vertelt FWG-adviseur Sanne Tji desgevraagd. Direct voegt ze eraan toe dat deze activiteiten niet hetzelfde zijn als een luisterend oor bieden. "Dat wij deze functietitel niet kennen, betekent echter niet automatisch dat andere ziekenhuizen geen vergelijkbare functies hebben. Ik sluit niets uit."

patiënten hier, of dat nou kort of lang is, zo voorspoedig en prettig mogelijk laten verlopen. Daarvoor moet je vraaggericht in plaats van aanbodgericht te werk gaan. Dan weet je tenslotte precies waar mensen tegenaan lopen. Vanuit REshape koppelen we al die informatie terug naar de betreffende afdelingen en uiteindelijk kunnen zij ervoor kiezen om de inzichten weer in hun beleid mee te nemen."

480.000 m²

Op zijn eigen LinkedIn-pagina schrijft Schmitz dat hij als adviseur van de Raad van Bestuur van het UMCN 'gevraagd en ongevraagd aandacht vraagt voor klantgerichtheid'. Hoe pakt een Hospitality Officer dat concreet aan? "Ik zoom als het ware in op de uitstraling van de algehele organisatie. Weten mensen goed de weg naar ons ziekenhuis te vinden? Zijn de parkeermogelijkheden duidelijk aangegeven? Hoe zitten de medewerkers achter de balie? Worden bezoekers aangekeken? Ga zo maar door. Met een werkomgeving van 480.000 m² in totaal valt er genoeg te doen en te verbeteren", glimlacht Schmitz vriendelijk. Hij vervolgt: "Mensen betreden dit gebouw vaak met een bepaalde emotie. Soms is het feest en zie je iemand met een bos bloemen door de gangen rennen, een andere keer is het een tranendal. Daar moet je natuurlijk goed op anticiperen. Om die processen duidelijk voor ogen te hebben, ga ik

intern ook regelmatig op pad. Bijvoorbeeld door een uurtje in de wachtkamer van een polikliniek door te brengen en gade te slaan hoe artsen en verpleegkundigen de wachtende bezoekers benaderen. In dit ziekenhuis hechten wij veel waarde aan menslievendheid. Integer, betrouwbaar, gastgericht, stuk voor stuk kernwaarden waar onze medewerkers aan moeten voldoen."

Skypen met artsen

Sinds het in gang zetten van 'de omslag' is het Radboud een compleet andere benaderweg ingeslagen. Patiënten en mantelzorgers maken tegenwoordig zelf onderdeel uit van het behandelteam en worden als volwaardige partner gezien. Een belangrijk aspect vindt Jansen, want door veelvuldig met patiënten te praten krijg je allerlei aanwijzingen en eye-openers aangereikt. "Uit gesprekken met AYA's (Adults and Young Adolescents with cancer, red.) leerden we bijvoorbeeld dat er een sterkte behoefte was aan een eigen online community. Een plek waar lotgenoten eenvoudig met elkaar kunnen praten over verzekering,

gen, werk, seksualiteit en noem het maar op. Die wens hebben we opgepakt en samen met hen hebben we dit platform gebouwd."

Een ander project waar het team van REshape de tanden in heeft gezet, is MijnRadboudThuis. Door de dialoog aan te gaan met een paar jonge meisjes van de afdeling Kinderoncologie, ontdekte de Nijmeegse CLO dat deze patiënten ook graag met hun behandeld arts wilden Skypen. Als alternatief om niet voor iedere vraag naar het ziekenhuis af te hoeven reizen. Dit idee bracht het Gelderse universitaire ziekenhuis ertoe iPads ter beschikking te stellen aan patiënten, waarbij zij in een beveiligde omgeving zorg op afstand kunnen krijgen. Het contact per video biedt nog meer voordelen. "Naast contact met hun arts kunnen kinderen met een tablet eveneens hun klasgenoten zien en op die manier een les volgen. Of ze kijken virtueel mee met hun broertjes en zusjes als zij 's avonds zitten te eten. Op die manier zijn ze er toch een beetje bij", visualiseert Jansen. ■



JAN JAAP SCHMITZ HOSPITALITY
OFFICER UMC ST RADBOUD