

SPIEGELGESPREKKEN

Met deze methode kan door de directe confrontatie tussen verschillende zorgverleners en (ex) cliënten* (*patiënten, bewoners, familie, mantelzorgverleners) feedback en informatie verkregen worden over de belevingswereld van cliënten en de verleende en ervaren zorg. Dit kan gespecificeerd worden naar thema's of elementen uit het PGP raamwerk zoals persoonsgerichte processen en/of uitkomsten. Alsook, welke vereisten en elementen uit de zorgcontext al dan niet herkend worden.

Cliënten spelen als ervaringsdeskundigen de hoofdrol. Zij vertellen over hun ervaringen, over concrete voorvallen en over hun beleving daarvan. Zorgverleners worden in een dergelijk gesprek met cliënten waarbij de medewerkers toehoorders zijn, reedsreeks geconfronteerd met positieve, maar ook met negatieve ervaringen van patiënten en dit kan concrete aanknopingspunten voor verbeteringen (voor PGP) opleveren.

DOEL

Zorgverleners krijgen een beter zicht op hoe cliënten, patiënten, bewoners, mantelzorgverleners de zorg als persoonsgericht ervaren. Dit zou een professionele houding ten goede moeten komen, waarin de cliënt centraal staat.

Elke spiegelbijeenkomst kan grotere en kleinere verbeterpunten en acties opleveren. Deze kunnen te maken hebben met

- gedrag van de medewerkers;
- samenwerking tussen medewerkers;
- zorgprocessen;
- aanverwante diensten.

WERKWIJZE

Eventueel: benodigheden; tijd(sindeling); faciliteren tips; stappen

De betrokken hulpverleners krijgen van tevoren een uitnodiging voor een spiegelgesprek. Zij kunnen onderwerpen of vragen aandragen die tijdens de spiegelbijeenkomst aan bod komen.

De cliënten (maximaal 12) zitten in een halve kring, met hun gezicht naar de gespreksleider. De betrokken zorgverleners (maximaal 15) zitten achter de cliënten zodat zij zich vrij voelen om te spreken. De zorgverleners mogen alleen luisteren. De gesprekken draaien volledig om de ervaringen van de deelnemers en houden de toehoorders een spiegel voor. Na afloop kunnen zorgverleners informatieve vragen stellen aan de cliënten en/of mantelzorgers en zij kunnen andersom vragen stellen aan de zorgverleners. Een spiegelgesprek duurt ongeveer 5 kwartier. Napraten over belangrijke aspecten die aan de orde zijn gekomen, wordt gestimuleerd, maar er mag geen discussie ontstaan. Het spiegelgesprek kan op elk moment worden georganiseerd en wordt bij voorkeur periodiek herhaald, bijvoorbeeld elk half jaar.

SPELREGELS

- Open zijn over persoonlijke ervaringen
- Ieder zijn/haar eigen verhaal
- Zowel waardering als kritiek
- Geen discussie met elkaar
- 'Tribune' luistert, geen commentaar
- Respect voor de privacy

BRONNEN

<http://medischcontact.artsennet.nl/blad/Tijdschriftartikel/Leren-van-patienten.htm>

Avoort, C.J. van der. Toolbox Patiëntenparticipatie in ketenzorg. Utrecht: Kwaliteitsinstituut voor de gezondheidszorg CBO, 2007.

Mul, M., Y Witman (2009) Spiegelbijeenkomsten. Een methode voor feedback van patiënten. M. Mul en Y. Witman. 2e gewijzigde druk AMC Amsterdam 2009.