



Spiegelbijeenkomst

Doel

Het verkrijgen van feedback en informatie over de verleende en ervaren zorg. Een spiegelbijeenkomst kan resulteren in een attitudeverandering van zorgverleners in concrete verbetervoorstellen en daarmee in een verbetering van de afstemming van de zorgverleners en de organisatie.

Korte beschrijving

Een spiegelbijeenkomst in de zorg is een kringgesprek met cliënten en/of hun naasten waarbij een onafhankelijke gespreksleider aan de groep vraagt hoe ze de zorgverlening en specifiek de omgang met vrijheid en vrijheidsbeperking ervaren. Er wordt in het kringgesprek geïnformeerd naar wensen en tips. Op de achtergrond zijn alle betrokken medewerkers als toehoorders aanwezig. Het doel is dat de medewerkers zicht krijgen op het perspectief van de cliënten en/of hun naasten. De directe feedback biedt hen een zeer krachtige stimulans tot aanpassing van de eigen cliëntgerichte houding.

In het gesprek brengen cliënten en/of naasten zelf onderwerpen naar voren waarover ze willen vertellen, zoals ervaringen met middelen en maatregelen, huisregels, bejegening e.d. Daarnaast stelt de gespreksleider ter verduidelijking van de cases vragen vanuit het perspectief van de afdeling of betrokken zorgverleners.

De kracht van een spiegelbijeenkomst schuilt in de directe confrontatie tussen zorgaanbieders en zorgvragers. Het geeft zorgverleners en managers een overzicht van positieve punten, verbeterpunten en aanbevelingen voor verbetering vanuit het perspectief van cliënten en hun naasten.

Doelgroep

Een spiegelbijeenkomst kan georganiseerd worden voor cliënten en/of hun naasten. Voor de toehoorders geldt dat bij voorkeur alle bij de (BOPZ) zorg betrokken disciplines vertegenwoordigd zijn: medisch, paramedisch, ondersteunend, psychosociaal, management, et cetera.

Kenmerken

De duur van het groepsgesprek is ongeveer een uur tot anderhalf uur. Vijf tot tien cliënten en/of naasten delen in een kring hun ervaringen met vrijheidsbeperking. De toehoorders nemen geen deel aan het gesprek, maar luisteren naar de ervaringen. Op deze manier krijgen zij een spiegel voorgehouden die hen inzichten oplevert over de beleving van cliënten en hun naasten. Regelmatig komen hierbij bruikbare verbeterpunten aan de orde. Naderhand krijgen de zorgverleners, de cliënten en hun naasten de gelegenheid verhelderende vragen aan elkaar te stellen. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling (achteraf) met elkaar in discussie te gaan of het gelijk te halen.

Succesfactoren

Succesfactoren van een spiegelgesprek zijn:

- Alles kan gezegd worden. Het gesprek brengt het perspectief van cliënten en naasten dicht bij de zorgverlener en de manager en werkt zo als een eyeopener.



- Het gesprek geeft medewerkers en de organisatie kennis en praktische handvatten. De resultaten uit een spiegelgesprek zijn een stimulans voor concrete verbeteracties.
- De trekker vanuit het (in voor beter) project of de afdeling benoemt bij de afsluiting enkele quick wins: beloftes over (eenvoudige) zaken die direct aangepakt kunnen worden.
- Een informeel samenzijn na afloop stimuleert de mogelijkheid tot napraten en de vrijheid van spreken.
- Knelpunten uit de praktijk worden opgenomen in een werkplan voor structurele verbetering.

Randvoorwaarden

Randvoorwaarden voor een succesvol spiegelgesprek zijn:

- Goed nagaan of deze methodiek geschikt is voor de betreffende naasten en cliënt(en). Een cliënt moet in staat zijn in een groep te luisteren en te spreken en moet zich kunnen focussen.
- Een zorgvuldige en tijdige voorbereiding, onder andere om toehoorders uit meerdere disciplines vrij te plannen en goede vragen voor het groepsgesprek op te stellen.
- Een goede gespreksleider die onafhankelijk, bekwaam en goed voorbereid is. Het is voor de gespreksleider van meerwaarde om voorafgaand aan het spiegelgesprek rondgeleid te worden in de woning/over de afdeling en een indruk te krijgen van de leef- en werkomstandigheden.
- Selectie van een heterogene groep cliënten en naasten zodat zij een goede afspiegeling vormen van de cliëntpopulatie.
- De deelnemers aan het gesprek houden zich aan een aantal 'spelregels':
 - zij zijn open over persoonlijke ervaringen;
 - ieder vertelt zijn/haar eigen verhaal;
 - deelnemers geven zowel waardering als kritiek;
 - deelnemers gaan niet met elkaar in discussie;
 - deelnemers geven elkaar de ruimte om te spreken;
 - toehoorders luisteren en geven geen commentaar;
 - aanwezigen hebben respect voor de privacy.

Verder lezen

In voor Zorg (2012). *Spiegelgesprek*. <http://www.invoorzorg.nl/ivzweb/Overzichten-In-Voor-Zorg!/map-tools/Spiegelgesprek.html>

Veiligheidsprogramma, VMS (n.d.). *Evaluatie patiëntveiligheidsbeleid. Tool: Spiegelgesprek*. <http://patientenparticipatie.vmszorg.nl/>

Wit, de, F., Mul, M., & Bal, R. (2008). Leren van patiënten. Spiegelbijeenkomsten leveren zorgverleners nuttige feedback. *Medisch Contact*, 63(23). <http://medischcontact.artsennet.nl/archief-6/tijdschriftartikel/22723/leren-van-patienten.htm>



Postbus 8228 | 3503 RE Utrecht | Catharijnesingel 47 | 3511 GC Utrecht
Telefoon 0031 (0)30 789 23 00 | info@vilans.nl | www.vilans.nl