

Stappenplan voor een spiegelgesprek op de afdeling:

1. De teamleider of senior verpleegkundige informeert de medewerkers over het spiegelgesprek.
2. Hij/zij toetst de motivatie van medewerkers en probeert ze enthousiast te maken.
3. De coördinator van de spiegelgesprekken wijst een gespreksleider aan: iemand die geen directe band heeft met de afdeling waar het gesprek gaat plaatsvinden.
4. De teamleider en gespreksleider verzamelen de vragen van het multidisciplinaire team.
5. Zij selecteren cliënten, ex-clieënten en/of familie.
6. Ze informeren de cliënten en anderen telefonisch of per brief over het doel van de spiegelgesprekken.
7. Het secretariaat stuurt een uitnodiging naar de deelnemers.
8. Het secretariaat reserveert een ruimte, zorgt voor catering tijdens en na het gesprek, en zorgt voor een notulist of opname-apparatuur.
9. De teamleider maakt een sterktezwakteanalyse .
10. Binnen zes weken is er een nabespreking over de uitkomsten van het spiegelgesprek en de verbeteracties die daaruit voortkomen.

Spiegelgesprekken

Feedback en verbeterpunten voor de afdeling

Deze folder is bedoeld voor cliënten, familieleden en teams die interesse hebben in een spiegelgesprek. In deze folder leest u wat een spiegelgesprek inhoudt en wat u kunt verwachten.

Wat is een spiegelgesprek?

Een spiegelgesprek is een groeps gesprek met cliënten, familieleden en medewerkers. Medewerkers luisteren toe, vanaf een afstand, zonder te onderbreken. Zo zijn de deelnemers vrij hun gedachten te laten gaan. Het gesprek wordt geleid door een neutrale gespreksleider. Het spiegelgesprek heeft twee doelen:

- medewerkers krijgen feedback en informatie over hoe cliënten de zorg beleven;
- medewerkers worden zich (opnieuw) bewust van hoe cliënten de zorg ervaren.

Na het gesprek kunnen de medewerkers verbetering of verandering brengen in de manier waarop ze zorg verlenen.

Een afdeling wil van cliënten horen hoe zij hun opname ervaren hebben. In het spiegelgesprek wordt besproken hoe de ontvangst was en hoe de informatievoorziening over de afdeling was. Ook worden de behandelmogelijkheden besproken En hoe benaderden de medewerkers de cliënt en familie? Hoe was hun gevoel van veiligheid? De cliënten noemen soms knelpunten die de medewerkers niet als knelpunten zien.

Hoe verloopt een spiegelgesprek?

- In deel één van het spiegelgesprek praten (ex-)cliënten en eventueel familieleden met elkaar over onderwerpen die zij zelf belangrijk vinden.
- In deel twee stelt een onafhankelijke gespreksleider de cliënten vragen over een of meer onderwerpen die de medewerkers hebben aangeven.

De gespreksleider zorgt ervoor dat de cliënten zich veilig voelen om te kunnen zeggen wat zij willen zeggen. Deel één en twee duren samen ongeveer anderhalf uur.

- In deel drie kunnen de medewerkers vragen stellen naar aanleiding van de onderwerpen in deel één en twee. De gespreksleider zorgt ervoor dat er geen discussie ontstaat.
- In deel vier kunnen de cliënten vragen stellen. De gespreksleider let erop dat dit geen vragen van persoonlijke aard zijn.
- Tot slot kunnen alle deelnemers informeel napraten.

Hoe is de opstelling?

- Aan het gesprek doen acht tot twaalf (ex-)cliënten mee en eventueel familieleden. Zij zitten in een kring.
- De medewerkers zitten als publiek buiten de kring. Zij mogen alleen luisteren.

Wat gebeurt er na een spiegelgesprek?

- Na de bijeenkomst krijgt de afdeling een schriftelijk verslag van de bijeenkomst. Daarin staat wat letterlijk is gezegd. Een leidinggevende analyseert het verslag als basis voor kwaliteitsverbeteringen. Daarna wordt het verslag vernietigd.
- Binnen zes weken na de bijeenkomst is er een nabespreking met de organisatoren en een nabespreking in het werkoverleg van het team. In deze bespreking kijken ze samen hoe ze de verbeter- en actiepunten uitvoeren.

Hoe vaak?

De spiegelgesprekken worden per afdeling om de paar jaar gehouden.

Waar moet u rekening mee houden?

- Spiegelgesprekken zijn kringgesprekken met cliënten, ex-clieñten en/of familieleden van cliënten. De samenstelling hangt af van de afdeling waar het spiegelgesprek plaatsvindt. De samenstelling wordt in overleg met de betrokken medewerkers bepaald.
- Bij spiegelgesprekken gaat het vooral om feedback geven aan medewerkers. Het gaat niet om het beantwoorden van vragen of verzoeken van cliënten.
- De cliënten zijn bij het gesprek in de rol van ervaringsdeskundige, niet in de rol van patiënt.
- De kracht van een spiegelgesprek is dat cliënten (en familie of partner of mentor) 'ongestoord en vrijuit' praten. Zo krijgen de hulpverleners rechtstreeks een spiegel voorgehouden. '
- Het spiegelgesprek wint aan waarde en kracht als het vaker plaatsvindt, met wisselende deelnemers, toehoorders, en onderwerpen.