

Door: G.T. Antuma en R. Wesselius

Spiegelgesprekken als voorbeeld van co-creatie

BETEKENISGEVING VAN VERHALEN (NARRATIEVEN) VAN DE PATIËNT

Er zijn vele methoden toepasbaar voor onderzoek naar patiëntervaringen. Een spiegelgesprek is er daar één van. Daarbij moet tegelijk worden opgemerkt dat het niet om de methode gaat, maar om de waarde die het genereert. Wat is die waarde en hoe creëer je deze?

Spiegelbijeenkomsten zijn in zorginstellingen een veelgebruikte methode om patiëntervaringen in beeld te brengen. Luisteren naar patiënten met onverdeelde aandacht en zonder oordeel levert veel informatie op.

Spiegelbijeenkomsten zou je onder storytelling kunnen plaatsen; het verhaal rechtstreeks te horen uit de mond van de patiënt of diens naaste heeft een heel ander effect op de zorgprofessional dan het lezen van het verhaal of het raadplegen van analyses. Het luisteren naar het verhaal raakt de zorgprofessional en andere medewerkers in het hart. Het creëert een awareness voor het eigen gedrag en handelen en de veranderingsbereidheid wordt groter.

Daarnaast gebeurt er nog wat anders; veelal worden niet alleen knelpunten benoemd maar geven patiënten aan wat juist heel goed ging. Ook de reflectie op wat goed gaat is voor zorgprofessionals zeer waardevol. Ze worden bevestigd in de goede dingen en het raakt ook de gevoelens van trots zijn op je werk en weten dat je de goede dingen doet; ook daarin zitten veel leereffecten.

Dialogoog

Spiegelbijeenkomsten worden in het UMCG uitgevoerd als integraal onderdeel van een kwaliteitstraject. Veelal zijn dit projecten waarin het ziekenhuis samenwerkt met patiënten, patiëntenorganisaties en vaak ook zorgverzekeraar. Deze tripartiete projecten worden vaak rondom een zorgtraject uitgevoerd. Al geruime tijd (vanaf 2007) hebben wij ervaring met deze tripartiete aanpak. Partijen zijn deelnemers van het project en werken gezamenlijk aan de doelstelling en uitvoering. De uitkomsten van een spiegelbijeenkomst zijn voor de projectgroep het vertrekpunt om in gezamenlijkheid te verkennen waar in een zorgtraject verbeterpotentieel ligt en hoe dit kan worden opgepakt.

Spiegelbijeenkomsten worden ook rondom een thema georganiseerd zoals de surpass en het hoofdbehandelaarschap. De ervaring leert dat dit toch een wat gekunstelde aanpak is; de patiënt zit in zijn verhaal en zal zijn ervaringen vertellen vanuit de gehele context. In het eerste deel van een spiegelgesprek geven patiënten ervaringen en verbeter suggesties aan. In het tweede deel diept het multidisciplinaire behandelteam deze verder uit en zoekt gezamenlijk met de patiënten naar oplossingen. Verbeterpunten die direct kunnen worden opgelost leiden ter plekke tot besluiten. Na een spiegelbijeenkomst gaat de projectgroep met alle betrokken partijen verder samenwerken aan een verbeterplan. Het proces stopt dus niet na de spiegelbijeenkomst; het werken aan de verbeteringen is vervolgens ook een zaak

van alle betrokken partijen. Men blijft elkaar ontmoeten in het samen werken aan de uitkomsten van een spiegelbijeenkomst.

Moeiteloos

Samenwerken aan kwaliteitszorg met inbreng van een ieders perspectief lukt alleen als er een basis van vertrouwen aan ten grondslag ligt. Erkennen van een ieder zijn expertise, ook die van de patiënt, is daar onderdeel van. De bereidheid van de zorgverleners om zich kwetsbaar op te stellen en een nieuwsgierige open houding aan de dag te leggen, maar ook dezelfde bereidheid bij patiënten (verenigingen) om deze openheid aan te gaan, creëert wederkerigheid. Dat vormt het vertrekpunt voor co-creatie. Als vanzelf ontstaan er dan de bereidheid en behoefte om aan knelpunten te gaan werken die overigens vaak ook gedeelde knelpunten zijn. Een dergelijk proces kenmerkt zich door het plezier en de flow in de samenwerking.

Trots en schaamte

Spiegelbijeenkomsten in het UMCG als middel om de mindset van zorgverleners te beïnvloeden zijn effectief; ze brengen een bewustwordingsproces op gang. De zorgverleners worden geraakt in waarden als trots en schaamte en willen samen met patiënten werken aan het verbeteren van de zorg.

Wat is een spiegelbijeenkomst?

Een spiegelbijeenkomst is een open gesprek met (ex-)patiënten en/of naasten waarin zij hun ervaringen over de zorg en behandeling in het ziekenhuis vertellen.

In het eerste deel is een gespreksleider gedurende ruim een uur in gesprek met patiënten en/of hun naasten. Het multidisciplinaire behandelteam (inclusief alle ondersteunende medewerkers zoals de facilitaire dienst en de zorgadministratie) luistert en neemt niet deel aan het gesprek. In het tweede deel vindt de dialoog plaats tussen patiënten en het multidisciplinaire team, waarbij ook verbeterpunten worden besproken.

Informatie over de auteurs

Greta T. Antuma is stafmedewerker patiëntenparticipatie en klantervaringen in het UMCG.

Rita Wesselius is stafmedewerker kwaliteit, veiligheid en patiëntenparticipatie in het UMCG.