



## Spiegelgesprekken

# “Welke ervaring wilt u met ons delen?”



Paul Duyndam

**Paul Duyndam** vertelt over de Spiegelgesprekken. Hij is Projectmanager binnen de afdeling kwaliteit en veiligheid van het Reinier de Graaf ziekenhuis. In zijn pakket zit o.a. de coördinatie van de spiegelgesprekken en de functie van gespreksleider tijdens een spiegelgesprek.

### Wat is een spiegelgesprek?

Paul: “Een spiegelgesprek is een gesprek met ongeveer elf patiënten onder leiding van twee gespreksleiders over de ervaringen die de patiënten hebben gehad tijdens de behandeling. In de zaal zitten ook de betrokken zorgverleners als toehoorders. Zij nemen geen deel aan het gesprek. Wij vragen elke keer aan de patiënt: “welke ervaring wilt u met ons delen?” Met de ervaringen die de patiënten vertellen, wordt de zorgverlener als het ware een spiegel voorgehouden.

Het spiegelgesprek is een ‘open’ gesprek d.w.z. dat er niet met vaste thema’s wordt gewerkt. De patiënt bepaalt zelf welke ervaringen zij met ons wil delen. Pas aan het eind van het gesprek stellen wij de vragen waar de organiserende afdeling graag antwoord op wil hebben. Als laatste krijgen de toehoorders de gelegenheid om de patiënten nog een vraag te stellen ter verduidelijking van de besproken onderwerpen en de patiënten krijgen de gelegenheid om een vraag te stellen aan een van de toehoorders

Van het gesprek wordt een verslag gemaakt. De patiënten ontvangen een dankbrief met daarin een aantal positieve punten en een aantal leerpunten waar we met de afdeling aan gaan werken.”

### Voorbeeld

Paul vertelt over een spiegelgesprek met patiënten boven de 75 jaar die een darmoperatie hebben ondergaan vanwege darmkanker. “In 2014 hebben we voor deze patiënten een [zorgpad](#) opgezet in samenwerking met een verpleeghuis. De patiënten werkten onder begeleiding van een fysiotherapeut aan hun

conditie en indien nodig kregen zij van een diëtiste voedingsadviezen ter voorbereiding op de operatie. Na de operatie gingen de patiënten naar het verpleeghuis om daar 2 à 3 weken te revalideren.

Patiënten waren over het algemeen heel tevreden over dit zorgpad, maar ten aanzien van de voedingsadviezen bleken vragen te leven. Men kreeg soms een erg eiwitrijk of vet dieet voorgeschreven. Men gaf aan de noodzaak van dit dieet niet te begrijpen en liet het liever zitten. Deze ervaringen van de patiënten waren leerzaam voor de diëtisten.”

### Eyeopeners

Tijdens een spiegelgesprek komen ook er soms ook simpele dingen naar voren die direct aangepakt kunnen worden. Paul: “In het ziekenhuis kan bijvoorbeeld een toiletdeur niet op slot. Men gaf aan dat het wel handig is als je dan kan aangeven dat het toilet bezet is. Bij elke gesprek komen adviezen over het op een betere manier van informeren van de patiënt. Een ander voorbeeld was dat een patiënt niet uit bed kwam omdat ze bij niet haar pantoffels kon komen omdat die elke dag ver onder het bed werden getikt. Het zijn kleine dingen, maar vaak enorme eyeopeners.

### De zorgverlener maakt het verschil

We hebben in de afgelopen vijf jaar ongeveer dertig gesprekken georganiseerd. Alle deelnemers hebben het gesprek als positief ervaren. Het helpt ons de zorg te verbeteren. Je realiseert je: jij als zorgverlener bent de aangewezen persoon en soms zelfs de enige om de zorg voor de patiënt te verbeteren.”

Kwaliteit van zorg begint bij reflectie. Reflectie begint bij luisteren. Luisteren naar wat cliënten en medewerkers nodig hebben, wat goed ging en wat beter kon. Toch schiet dit er vaak bij in.

Het Zorginstituut gaat in gesprek met verschillende organisaties in de zorg en op zoek naar reflectie. De interviews plaatsen we hier op LinkedIn. Wil je niks missen? Abonneer je dan op de [Showcase Kwaliteit Langdurige Zorg](#) van Zorginstituut Nederland op LinkedIn. Wil je als organisatie ook over reflectie vertellen mail dan naar [KwaliteitLZ@zinl.nl](mailto:KwaliteitLZ@zinl.nl) of reageer op het bericht op LinkedIn.

---

Charlotte Roos gaat langs instellingen en interviewt medewerkers hoe zij aan reflectie doen binnen hun dagelijks werk. Tijdens het traject “Samen de kwaliteit van de langdurige zorg verbeteren” wezen deelnemers op de noodzaak van reflectie door professionals. “Reflectie is niet iets wat je op kan leggen. Door deskundige professionals te interviewen over reflectie hoop ik andere professionals aan te spreken en te inspireren.” aldus Charlotte.